



Bankdosor, skam och sms-poesi

Essäer om bibliotekens arbete
med digitalisering

Redaktör Stina Bäckström

Digitalt först med användaren i fokus
är ett projekt med fokus på kompetens-
höjning inom digital kompetens. Projektet
drivs av KB tillsammans med de regionala
biblioteksverksamheterna och
kommunernas folkbibliotek.



En publikation framtagen inom ramen för projektet
Digitalt först med användaren i fokus.

Bankdosor, skam och sms-poesi

Essäer om bibliotekens arbete
med digitalisering

Redaktör: Stina Bäckström

Kungliga biblioteket



Bankdosor, skam och sms-poesi: Essäer om bibliotekens arbete med digitalisering

Redaktör: Stina Bäckström

Tryck: Åtta.45 Tryckeri AB 2020

Grafisk form: Titti Matsson/KB

Omslagsfoto: Jens Gustavsson/KB

ISBN 978-91-7000-426-1 (print)

ISBN 978-91-7000-427-8 (pdf)

Länk till publikationen: <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-73>

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----|
| Inledning <i>Stina Bäckström</i> | 7 |
| Det är någonting som krackelerar i ambitionens Bermudatriangel: Om icke-vetande och digital kompetens <i>Monica Nordsten</i> | 11 |
| Ett obehandlat mail <i>Giovanna Jörgensen</i> | 23 |
| Digital inkludering och utanförskap <i>Agnes Kalebbo Nokrach</i> | 32 |
| Hushållsarbete i landets datastugor: Digitalt omsorgsarbete och bibliotek som smörjmedel inom digitaliseringsprojektet <i>Anne Kaun</i> | 41 |
| Digital delaktighet – till vilket pris? <i>Linnéa Forslund</i> | 48 |
| Digitalt disk-skick: Om viljan att nå ut till alla <i>Erika Hoff Holmgren</i> | 58 |
| ”Får vi vara med på länk?” <i>Pia Brinkfeldt</i> | 65 |
| Vårt behov av ambivalens: Om språk om omdöme i bibliotekens arbete med digitalisering <i>Stina Bäckström</i> | 75 |
| Med användaren i fokus: Ett dilemma i en ”digital tid”? <i>Kerstin Olsson</i> | 89 |
| ”Allting är ändå bara vinklat!” Om faktaresistens och demokrati <i>Christian Kleinhenz</i> | 97 |
| Att gå vilse: Om när jag skulle höja min digitala kompetens <i>Sofie Samuelsson</i> | 107 |
| Digital kompetens är mer än två ord: Några begreppsliga och medie- ekologiska reflektioner kring folkbiblioteket som digital bildningsbyrå <i>Michael Forsman</i> | 122 |
| Referenslista | 138 |

Inledning

Stina Bäckström

Titeln på denna bok, *Bankdosor, skam och sms-poesi*, visar att det till ytan torra och teknokratiska ämnet digitalisering berör oss och griper djupt in i vårt vardagsliv. Detta vet bibliotekspersonal – en yrkesgrupp som genom sitt uppdrag och funktion i samhället hanterar många olika aspekter av detta samhällsfenomen.

Boken är ett resultat av forskarcirkeln *Digitalt först: Skeptikerspåret* som träffades vid fem tillfällen under våren 2020. Forskarcirkeln gavs inom ramen för Kungliga bibliotekets nationella uppdrag *Digitalt först med användaren i fokus*, i samarbete med Regionbibliotek Stockholm och Södertörns högskola. (Uppdragets bakgrund och syfte finns beskrivet bland annat i Kerstin Olssons och Michael Forsmans bidrag.) Cirkeln riktade sig till medarbetare och chefer på landets folkbibliotek, samt till utvecklingsledare och chefer inom folkbiblioteksområdet på regional nivå. Anne Kaun och Michael Forsman, båda docenter i Medie- och kommunikationsvetenskap på Södertörns högskola, ledde tillsammans med mig de fyra grupperna i cirkeln.

Arbetet i cirkeln gick ut på att läsa, skriva och reflektera över erfarenheter av digitalisering inom biblioteksvärlden. Cirkeln syftade till att reflektera över hur samhällets digitaliseringsprocess och bibliotekens uppdrag ter sig ur bibliotekspersonalens blick och vilka problem och dilemman som uppstår där. Deltagarna fick stort utrymme att själva välja vad de ville undersöka i sin essä.

I denna antologi ser vi ett urval av de essäer som deltagarna arbetade fram i cirkeln. Essäerna tar sin utgångspunkt i den egna yrkeserfarenheten genom en gestaltning av en svårbedömd situation som berör digitalisering inom biblioteksvärlden. Genom att sedan reflektera över denna situation med utgångspunkt i teoretiska, skönlitterära och vetenskapliga texter, undersöker författarna olika dimensioner av digitalisering i yrkespraktiken. Processkrivande med den egna erfarenheten som utgångspunkt gör den kunskap som visar sig i handling till föremål för reflektion. I detta skrivande växlar vi mellan att undersöka det specifika i situationerna, t.ex. hur mannen som kom till biblioteket med sin bankdosa verkade må och vad han sade, och att söka distans och fördjupad förståelse genom teoretiska perspektiv.

Namnet på cirkeln, Skeptikerspåret, handlar inte om en avvisande hållning till digitalisering eller teknologisk utveckling. Självklart fanns en öppenhet för olika kritiska perspektiv, men syftet var att

undersöka och utforska ett mångbottnat och komplext fenomen som kräver omdömesförmåga. Roten till ordet skeptiker kommer från grekiskans *skepsis*, som betyder undersökning eller tvivel. Deltagarna fick i cirkeln träna sig i analys av sitt professionella omdöme i relation till de nya krav och utmaningar som uppstår med digitaliseringsprojektet.

När bibliotekspersonal ska genomföra ett uppdrag så som *Digitalt först*, så handlar det aldrig om en enkel implementering. När orden i uppdraget möter bibliotekets vardag måste personalen i sitt konkreta handlande ge orden kropp och mening. Det kan handla om hur man bäst tar hand om en lätt berusad man som har problem med sin bankdosa, eller att hantera en besökares misstro mot etablerade källor till information. Detta är ett komplext arbete som inte bara handlar om tänkande i snäv mening utan inbegriper känslor och värderingar. Cirkeln handlade om att uppmärksamma hur deltagarna gör när de ska omsätta orden i handling, och vilka svårigheter och konflikter som uppstår i det arbetet.

Cirkelns arbete kom att präglas av Coronapandemin. Istället för att som planen var ha vissa av träffarna fysiskt, fick vi genomföra cirkelns tre sista träffar som videosamtal. Cirkeln blev därmed självt ett slags verkstad för digital omställning. Essäerna tog i flera fall också en annan riktning eftersom krisen och omställningsarbetet på biblioteken gav upphov till nytt reflektionsmaterial. Sms-poesi är ett exempel (från Giovanna Jörgensens essä) på hur biblioteken hittade nya sätt att arbeta i och med krisen.

I antologin ingår också bidrag från oss forskare, där vi sätter deltagarnas essäer i dialog med våra respektive forskningsfält. Där formulerar vi några av de insikter och frågor för fortsatt undersökning som cirkelns samtal och handledningen av deltagarnas essäer har gett oss som forskare.

Boken synliggör hur viktiga biblioteken är för vårt samhälle, och hur mångbottnat och omdömeskrävande arbetet på bibliotek är. Den lyfter också fram några av de problem som uppstår i samhällets digitaliseringsprocess som bibliotekspersonal är i en unik position att beskriva. Därför hoppas jag att denna bok inte bara ska läsas av bibliotekspersonal utan av alla som är intresserade av bibliotek, demokrati och digitalisering.



Det är något som krackelerar i ambitionens Bermudatriangel: Om icke-vetande och digital kompetens

Monica Nordsten

Den förstår inte mycket som bara förstår det som låter sig förklaras.

Marie von Ebner-Eschenbach

Jag hinner bokstavligt talat inte hälsa innan kollegan som jag ska lösa av i lånedisken drar mig i armen och mumlar menande inåt bibliotekets ljusgård. Jag ser att hon är stressad och trött och jag vet att jag nu kommer att få ett ärende som ingen orkat med. Orsaken till oron sitter några meter in i lokalen. En man strax under pensionsåldern med ljusbrun nopprig manchesterkostym har säckat ihop i en av våra fåtöljer. Han har uppenbarligen tagit en promenad hit för vårslasket har arbetat sig upp längs de alldeles för långa byxbenen. Han ser sliten ut. Och djupt bekymrad. Ansiktet är fullt av bistra rynkor och han river sig med ojämna mellanrum i det ostyriga håret. Gnuggar frenetiskt. Han ser inte nykter ut, ryckig i rörelserna. Jag reagerar med ryggmärgen och förväntar mig att jag ska få ta hand om en avhysning men jag missförstår problemet helt och hållet. Det är inte en störig person som mina kollegor vill ha hjälp med, det är mer komplicerat än så. Mannen i fråga sitter och pratar för sig själv, med tilltagande desperation. I ena handen håller han nu en bankdosa. I den andra krampaktigt sin smartphone. Han tittar upp, ser på mig med uppgiven blick, och börjar vifta frustrerat: "Äntligen! Är det du som kan sånt här?" Jag blir så irriterad. Främst på den kollega som nu andas ut och lommar iväg på lunch. Men jag blir också av någon anledning rejält sur på mannen trots att jag ser att han verkligen är nere. Någoting triggas, inte ännu en bankdosa, hinner jag tänka. Varför kommer dessa ärenden i drivor in till oss? Varför är de inte på banken? Jag ställer om anletsdragen. Bara att bita ihop. Jag går mannen till mötes.

Efter lite knölande med att hitta en bra plats att sitta på börjar vi tillsammans bena i ärendet. Det här ska väl ändå inte vara några problem, tänker jag. Jag förstår ju hans behov och jag känner mig trygg med att jag vet hur jag ska göra. Men det vill sig bara inte. Bankdosan

trilskas och fungerar inte alls som den ska. Jag försöker och försöker, blir mer och mer opedagogisk och istället för att låta honom knappa på sina enheter själv så sitter jag till slut med en i varje näve. Efter ett tag tvingas jag kapitulera. Mannen pratar oavbrutet och stressat om hur dålig han är på det här med teknik och jag ser verkligen på honom att han tycker att det är jobbigt att inte ha koll. Samma generade uppsyn som jag själv har när jag står inför expertis inom områden där jag är helt bortkommen. En bild växer under samtalet fram över anledningen till att han sitter här med mig idag. Han har varit på banken och ganska omgående och utan omsvep fått tipset att be om hjälp på biblioteket. Där finns både wifi och kunnig personal! Trevligt ändå att andra institutioner ser vår kompetens och tar oss i anspråk tänker jag helt irrationellt. Var jag inte nyss irriterad på samma bank? Fast jag förstår ju varför han kom hit.

Jag kan bara föreställa mig: en berusad person i lätt affekt i en banklokal skapar förmodligen mer stress hos personal och övriga kunder än till och med inne på ett bibliotek. Så att istället för att ta honom avsidet och snabbt hjälpa tillrätta har man givit honom ett minimum av stöd och raskt hänvisat vidare. Tyvärr utan att vare sig bry sig om att skicka med någon instruktion eller att för den delen se till att hans bankdosa ens fungerar som den ska. Nu blir istället bekymret mitt. Och min uppgift genast mindre trevlig. Istället för att med några enkla handgrepp förenkla någons vardag och göra denne någon helnöjd tvingas jag nu på samma ocharmiga vis bolla tillbaka honom till det ställe som nyss avvisat honom.

Det blir en trist historia som lämnar både honom och mig med dåligt humör. Jag känner mig genomusel. Han är mycket missnöjd med banken men också med mig eftersom det utlovats att biblioteket skulle hjälpa till. Men framför allt verkar han besviken på sig själv som inte lyckats få ordning på detta på egen hand. Jag betvivlar starkt att han någonsin fick snurr på sin teknik. Frågan är om han mäktade med ännu ett besök på banken. Borde jag ha ringt dem och bokat en tid åt honom? Rent av följt med honom dit? Varför tänker jag ens att det är mitt uppdrag?

För det är här någonstans det skaver rejält i mig. Min vilja att omgående lösa allehanda problem som jag ställs inför tar sig ibland monumentala dimensioner. Det är något som krackelerar i ambitionens Bermudatriangel, i rummet mellan bibliotekariens självbild, omvärldens syn på oss som allvetare och den krassa verkligheten fylld av oplanerad felsökning av obegripliga digitala problem som möjligen hör hemma hos annan aktör. Besviket konstaterar jag att jag inte lever upp till vare sig besökarens förväntningar eller mina egna. Besviken är jag också över att detta lämpades över på mig. Både från banken och från min kollega.

Folkbibliotekens digitala uppdrag

Vad är det egentligen vi är satta att göra på landets folkbibliotek? I Bibliotekslagen §7 (SFS 2013:801) kan man läsa att vi ska jobba för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. Inte oväntat var anslaget hos den gamla lagen från 1996 hopplöst daterat, inte bara gällande folks medievanor utan även rörande det utbud som biblioteken hade att erbjuda. I en promemoria inför den nya lagen konstaterades därför helt kort att själva tillhandahållandet av ”datorer, internetuppkoppling och tillgång till databaser är en självklar uppgift för biblioteken idag” (Kulturdepartementet 2012, s. 18). En viktig utgångspunkt sades därför vara att anpassa den nya bibliotekslagen till bland annat teknikutvecklingen med fokus på själva användandet av informationsteknik för att nå och förmedla ett innehåll.

När man idag läser dessa förarbeten framgår det klart och tydligt att ingen förväntade sig att biblioteken skulle få denna mängd av andra ärenden i knät. Vi skulle stå för tillgång till ett brett databasutbud samt lära ut sökningar i dessa och på Internet. Medie- och informationskunnighet (MIK) seglade mycket riktigt också upp som ett högaktuellt ämne och detta passade väl in i vårt folkbildningsuppdrag med sitt fokus på att lära ut hur man analyserar, värderar och hanterar den information som ramlar över oss. Där var vi hemma! Däremot var det ingen som förutspådde det offentliga samhällets relativt snabba digitaliseringstakt överlag och ingen förutsåg att denna iver att utveckla tjänster och rutiner skulle hamna hos en lätt förvånad biblioteksbransch i form av generell IT-support och krånglande bankdosor. Nu sitter vi med facit i hand och uppdraget tycks ha blivit vårt. Men varför blev det så?

Det finns en digitaliseringsstrategi för Sverige där det övergripande målet är att vi som befolkning ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Där tydliggörs inte bara ett antal spår, eller delmål, som sådana utan slås också fast att detta inte är ett parallellt fenomen som lever sitt eget liv utan faktiskt är vår verklighet.

En politisk vision är nödvändig, inte för en teknikdriven utveckling i sig, utan för ett samhälle som tar vara på teknikens möjligheter och omsätter dessa till nytta för människor. Digitalisering är därmed inte ett självändamål. Arbetet mot visionen i digitaliseringsstrategin handlar om att använda digitaliseringens möjligheter på bästa sätt i alla samhällsfunktioner och öka människors livskvalitet. (Näringsdepartementet 2017, s. 7)

Med detta i ryggen har utvecklingen bitvis gått riktigt bra. Däremot

har många av oss, inte minst på landets folkbibliotek, fått inblick i hur snett det kan gå om teknisk innovation inte tas om hand i den andra änden. Jag menar då de mjukare värdena: personligt agerande, medkänsla och förståelse för att det inte alltid är så lätt att hänga med i svängarna. Mitt möte med den uppgivne bankkunden är bara ett i raden av öden där tjänster som är designade för att hjälpa och effektivisera mest bara mynnar ut i besvikelse och stress.

Min bankdoseman var inte gammal, men ändå av en generation för vilka tekniken inte alltid kommer naturligt. Som inte vet vilka fallgropar som finns, som inte vet vilka följdfrågor som ska ställas. Jag ser nu att det stora problemet för honom var att han inte förstod att felet inte var hans. Omgående gjorde han tolkningen att han själv inte begrep och att inte heller jag visste vad jag höll på med. Banken, det vill säga den marknadsaktör som i förlängningen är en del av en politisk vision om att utveckla svenskarna till bäst i världen på att använda digitala tjänster, hade misslyckats med att förse honom med rätt verktyg för att kunna utföra sina ärenden. Verktyg som enligt den digitala visionen bland annat ska öka människors livskvalitet gör här det totalt motsatta – får användaren att känna sig bortkommen, dum och hjälplös. Läggs de då på varandra, lager efter lager, dessa tillkortakommanden från alla inblandade parter så kommer man som slutanvändare till sist att tappa lusten och därmed brista i motivation. Man ger upp eftersom det inte ens går att begripa vad det är som går snett.

Frågan om varför banken då inte själv tar hand om en strukturerad vägledning av den vilsne bankkunden står dock obesvarad. Att tänka omvänt, att jag skulle skicka en biblioteksbesökare med e-boksproblem till dem är ju absurd och dessbättre inte heller relevant. Biblioteken har trots allt ett generellt, om än ytterst oklart, uppdrag. I efterdyningarna av min misslyckade banksupport saknar jag ändå ett ansvarstagande hos alla instanser och känner mig besviken. Att lära ut och begripliggöra en e-tjänst som rör ett bankärende behöver tas om hand av om någon som faktiskt kan förklara vad man som användare vinner på att använda tjänsten och som, inte minst, kan lösa eventuella problem på plats. Tanken kring landets digitaliseringsstrategi torde ju vara att vi som lanserar och utvecklar e-tjänster också tar ansvar för att leda folk rätt. Den vision som våra folkvalda har målat upp om Sverige som världsledande i nyttjande av digitaliseringens möjligheter kommer att falla platt om inte samtliga inblandade mellan varven skiftar fokus från själva produktionen av e-tjänster till pedagogiken kring dessa.

Motstånd och motivation

När ett helt nytt område av frågor, exempelvis generell IT-support, dyker upp på biblioteksgolven så reagerar vi som vanligt. Här behövs kompetensutveckling för personalen! Här behövs programverksamhet för besökarna! Här behövs aktiviteter för både gammal och ung! Även på min arbetsplats sätter hjulen igång. Det görs en genomlysning av vad personalen behöver stärkas i. En arbetsgrupp ansvarar förtjänstfullt för workshops och bokcirklar. Det går bra och vi tycker att det är roligt. Men ändå, när jag senare står ute i biblioteket med en smarttelefonmodell jag inte känner igen eller ska krångla mig igenom en e-tjänst som inte vill fungera som det är tänkt upplever jag ändå att jag inte har fullt stöd i det jag nyss läst in mig på. För saker och ting har nämligen hunnit ändras. Appar har bytt utseende. Besökarna har skiftat fokus. Nya behov ska tillfredsställas.

När det då hakar upp sig, som i fallet med den olycksaliga bankdosan, verkar det som att jag tappar lite av min yrkesstolthet och därmed arbetslust. Jag går i baklås och tycker inte att jag lever upp till mina egna förväntningar. Upplevelsen av att inte komma i mål med vad jag själv hoppats på ligger kvar och raspar mot min självbild. Och vad har jag då egentligen siktat mot? Tja, en vision om att jag själv och samtliga av mina arbetskamrater, fyllda till brädden av teknisk kompetens, på ett pedagogiskt vis alltid ska lösa alla frågor vi får... Det blir en ond cirkel. Digitaliseringsfrågorna som vi känner att vi bör jobba ännu mer med vill ingen riktigt ha på sitt bord. Personligen ser jag inte längre detta som utmanande på ett positivt sätt eftersom risken att hamna i ett läge där jag känner mig misslyckad och upplever att jag ger dålig service är för överhängande.

Jag är medveten om att de flesta krav jag har på mig själv har jag på egen hand formulerat. Och till dessa har jag adderat det som jag uppfattar att omvärlden anser att biblioteksfolk ska bemästra. Det är tankeväckande att koppla dessa inre och yttre krav till min egen lust eller olust att ta mig an detta ämnesområde. Inom motivationspsykologin studeras varför vi väljer att göra vissa saker framför andra, vad som får oss att känna, fatta beslut och att agera därefter. Ibland styrs vi mer än annars av känslor, emotioner. Man kan säga att där motivationen till stor del styrs av våra inre behov styrs emotionen oftare av yttre faktorer. Men det finns såklart ingen fullständig skillnad mellan motivation och emotion, det blir en enda röra av omständigheter som leder till att vi gör, eller inte gör, olika saker. Det handlar också mycket om vad vi räknar med att känna efter en viss handling:

Om vi förväntar oss att en handling leder till en positiv känsla är det ofta ett motiv för oss att utföra den. Omvänt

leder en förväntan om en negativ känsla till att vi försöker undvika handlingen. (Fredriksson & Furmark 2015, stycke 1)

I mitt fall, och för i princip hela personalgruppen, skulle man med andra ord kunna avstå från att ta sig an en handledning i en digital fråga för att man skulle må dåligt av att inte kunna ro den iland. Detta motstånd, denna rädsla, är förödande för alla oss som dagligen möter människor som aktivt söker vår hjälp. Nästa gång det dyker upp ett liknande ärende, kommer jag att ducka då? Blir det jag som då försöker skjuta över ansvaret på en kollega? Det här är inte lätt att hantera. Vi har fått ett uppdrag via vår bibliotekslag och givits en möjlighet att tolka detta. Och som vi tolkar! Det är emellertid svårt att hantera ett ämnesområde så obegränsat som digital support med hjälp av vår invanda och bekanta biblioteksverktygslåda. Det låter sig i alla fall inte göras så lätt.

Medvetet icke-vetande: intellectus och ratio

I en rapport om arbetet med DigidelCenter i Motala slås inte oväntat fast att de "flesta frågorna som bibliotekspersonal får kring digitala tjänster är kopplade till andra offentliga verksamheter och myndigheter, men även bankernas e-tjänster" (Gustafsson, Elvström, Skill & Wihlborg 2019, s. 21). De konstaterar också att ärendena tenderar att vara oerhört specifika och behöva lösas på direkten. Det vill säga, det är starkt individuella spörsmål som biblioteksbesökarna har. Det gäller ytterst sällan de generellt svepande frågeställningar som går att beta av under workshopsförhållanden eller kurser. Under dessa premisser betyder det att bibliotekspersonalen i fråga behöver ha koll inte bara på bibliotekets e-tjänster och teknikverktyg utan även andra organisationers. När man låter detta sjunka in blir det än en gång tydligt hur oerhört omfattande vårt uppdrag har blivit. En fundering dyker upp: är det rimligt för oss som arbetar på folkbibliotek att anse att vi behöver ha massor av ren sakkunskap inom just detta område? Vi har ju andra kompetenser som vi skulle kunna luta oss mot: utbildade i informationssökning och proffs på att möta frågvisa personer. Vågar vi lita till dessa och låta dem bära oss en bit på väg?

För hur förhåller vi oss som yrkeskår egentligen till det som vi aldrig någonsin kommer att kunna ha total kontroll över? De digitala frågorna som strömmar mot oss från våra entusiastiska besökare är gränslösa och outsinliga. De ändrar karaktär och flyter fritt. Hur kan vi lära oss att hantera den oförutsägbarhet som frågor kring digital handledning utsätter oss för? Filosofen Jonna Bornemark talar i sin bok *Det omätbaras renässans* (2018) om icke-vetandet utifrån 1400-talsfilosofen Nicolas Cusanus tankar. Ja till och med

om de horisonter av icke-vetande som vi omges av. Horisonter som flyttas så fort vi når fram till det vi gav oss ut och sökte. Horisonter som mänskligheten aldrig kommer att få nudda, oavsett målbilder. Att känna till sitt icke-vetande är ett måste för att överhuvudtaget kunna förstå kunskap. Vårt förnuft måste klara av att hantera detta medvetna icke-vetande hävdar Cusanus vidare. Han delar in förnuftet i två delar, grovt generaliserat – en reflekterande del och en rationell. I en specifik situation jag befinner mig i, går den reflekterande delen, *intellectus*, in och sorterar ut vad som är viktigt av det jag står inför. Därefter tar den rationella delen, *ratio*, vid och mäter och ordnar detta viktiga. Tillsammans hjälper de mig att välja fortsatt handling.

Digitaliseringsfrågorna sätter vårt ratio på piedestal. Vi förstär och högaktar det mätbara och konkreta som kommit att bli en norm i vårt samhälle och som fått en stämpel av förnuft och vetande. Intellectus motsvarande epitet, känsla och tro, har kommit att rangordnas lägre, menar Jonna Bornemark vid en föreläsning på Kungliga biblioteket (Bornemark 2020). Vad vi i dagens mätbarhetsamhälle verkar glömma är att ratiot inte fungerar särskilt lyckosamt utan intellectus. De är bägge delar som tillsammans gör oss talangfulla nog att kunna begripa vår värld. Ratiot skulle inte ha något att systematisera utan att intellectus redan filtrerat fram vad som är viktigt att hantera. ”Vi kallar det kritiskt tänkande, eller kanske för reflektion” skriver Bornemark i en tidigare text i samma ämne (2017, s. 114) om denna samverkan och uttrycker också det krassa i att detta sätt att se på saken inte står så högt i kurs idag när det är just mätbarhet och effektivitet som sätts i fokus. Vi skiljer inte ut oss från mängden, jag och mina bibliotekskollegor. Vi tycker att det är fint och viktigt att kunna förstå att tolka logiska flöden. Och mätbart, ja det är ju bra för verksamhetsplaneringen!

Hur kan vi då närma oss och våga lyfta intellectus på ett lika självklart sätt som vi omfamnat ratio? För trots att vi är en bransch fylld av humanister, pedagoger och samhällsvetare har vi plötsligt svårt att stå för de mjuka värdena i vårt jobb. Svårt att lita till dessa. I sin föreläsning under Internetdagarna menade Elin Wihlborg, professor i statsvetenskap, att huvudsaken inte är att förstå exakt hur tekniken som omger oss fungerar. Det handlar istället, menar hon, om att vi ska förstå hur vi ska tillämpa den och dra fördelar av den (Wihlborg 2018). Med andra ord, sortera ut vad som är viktigt för oss, vad som ger ett mervärde och göra det begripligt för oss. Det är så jag tolkar Cusanus intellectus.

Räcker det för mig att ute i biblioteksdiskens finna acceptans på den nivån? Mitt uppdrag i detta specifika fall torde då inte vara att

som vanligt kasta mig ut i en förklaring av bankdosans funktiona-
litet, eller dess koppling till bankappen i smarttelefonen. Eller ens
begripa detta själv. Mitt bidrag, när bankkunden nu ändå hamnat hos
mig, är snarare att fånga upp vad det är som är viktigt i just denna
situation. Vad behöver jag plocka ut för att komma vidare i detta
unika möte? Därefter sortera i detta och paketera min handledning
utifrån just denna biblioteksbesökare och hans bankdosa. Kan jag
till och med finna lite lättnad i det faktum att jag inte behöver vare
sig förklara eller veta allt?

Jag förstår min kollegas tidigare beteende, att bolla över ärendet
på mig, även om jag inte tycker att det var särskilt trevligt. Själva
situationen innehöll så många icke-kända och därmed rationellt
ohanterbara parametrar att det inte förvånar mig alls att utfallet
blev som det blev: ett ärende av bibliotekstveksam karaktär, en
berusad besökare under stress, två digitala enheter och möjligen en
ytterst oklar frågeställning. Att inte veta hur det ska bli skrämmer
oss.

Idag uppfattas icke-vetande ofta som kunskapsbrist, det
vill säga som saknade pusselbitar i ett kunskaps pussel.
Därmed uppfattas icke-vetande ofta som specifika
kunskapshål som kan fyllas igen med rätt sorts veten-
skaplig undersökning. Andra uppfattar icke-vetandet
som fördomar vilka korrekt kunskap kan befria oss ifrån.
Icke-vetandet är därmed något vi kan och bör bli av med.
(Bornemark 2018, s. 34)

Så resonerar dock inte Cusanus. Om jag hade kunnat bjuda in honom
till en arbetsplatsträff skulle han måhända ha läxat upp oss med en
föreläsning om att icke-vetandet absolut inte betyder att vi saknar
viktiga delar av vårt kunnande. Snarare att vi har möjligheter att
se på oss och vårt icke-vetande som embryon till nya erfarenheter,
bortom det rationella och kända. Han hade manat oss att snarast ta
oss an den nödställda bankkunden med öppet sinne.

Bibliotekarien i digitaliseringens tid

Ett vanligt förekommande budskap i digitaliseringens tid är att
”alla ska med”. Ingen ska bli lämnad kvar på perrongen när det
digitala tåget tuffar iväg, fullastat med möjligheter och med större
delen av ens bekantskapskrets ombord. Glappet mellan de som är
med och de som av olika anledningar står kvar brukar benämnas
den digitala klyftan. Detta fenomen gäller i högsta grad även oss
som bibliotekspersonal. När jag i mitten av 90-talet började arbeta
i branschen talade min dåvarande chef om ett A- respektive B-lag
inom personalgruppen. En konstellation som mötte den då något

trevande datoriseringen med ett öppet sinne och en annan som inte var riktigt lika flexibel. Detta var en klyfta som till varje pris skulle undvikas men som var svår att orka parera. Jobbar man enligt devisen att alla ska med så jobbar man förhoppningsvis också mot visionen att samtlig personal ska ha samma förutsättningar att ta till sig ny kunskap och att kunna förmedla denna till våra besökare. Det är inget enkelt jobb för en chef att driva igenom. Vi har alla olika höjd på våra bekvämlighetströsklar och vi har självklart varierande förmåga att ens ta till oss nya metoder och uppgifter. Framför allt behöver alla ha olika grader av kunnande i bagaget för att känna sig trygga med nya arbetsuppgifter. En del fixar att lösa problem lite på en höft, andra vill ha en komplett manual utskrivnen på papper.

Biblioteksfolk har också under lång tid varit en mycket homogen grupp. Även om det alltid funnits variationer i kunnande och intresse så har det aldrig varit tal om något annat än att alla ska kunna ge i stort sett likvärdig service till våra biblioteksbesökare. Nu står vi inför något annat. De digitala frågorna har seglat upp som en möjligen valbar arbetsuppgift. Något som man inte behöver behärska fullt ut utan att för den delen behöva göra avkall på sitt värv som bibliotekarie. Vore det ens möjligt om det rörde litteraturkunskap eller kompetens inom informationssökning? Jag tror inte det. Kunskap om och förmedling av litteratur är sedan länge grundbultar i det vi gör. Digital kompetens däremot, det är ett nytt påfund och det har de flesta av oss inte ens nosat på i våra bibliotekarieutbildningar. Vi likställer också kompetens med kompetens och verkar landa i en tro på att vi ska kunna läsa oss till detta nya. Eller möjligen hitta en framkomlig väg om vi har en viss fallenhet, ett intresse. Annars är vi hopplöst akterseglade och vill slippa arbetsuppgiften i fråga. Jag misstänker att vi har vantolkat kompetenskravet kring det digitala helt och hållet.

Jag tror nämligen inte att frågan egentligen handlar om att ha en heltäckande detaljerad digital kompetens som sådan. Det handlar nog snarare om hur väl vi som enskilda personer, och som yrkesgrupp, kan anpassa oss till att inte ha full kontroll. Att acceptera de ständigt framflyttade horisonterna, ett måhända evigt tillstånd av osäkerhet. Med andra ord kommer vi alltid att ha olika förutsättningar, från person till person. Detta har vi inte behövt reflektera över när det gäller den avsevärt mer statiska litteraturkunskapen. Självklart spelar också våra olika personliga läggningar en stor roll i hur vi hanterar både våra besökare och våra upplevda kunskapsluckor, vårt icke-vetande.

Redan i början på förra seklet konstaterades att personalen utan tvekan är ett biblioteks viktigaste resurs. I en tidig biblioteksut-

redning står att läsa att "Öfverhufvudtaget beror den nytta ett bibliotek kan göra i högst väsentlig grad på personalens egenskaper. En energisk och intelligent personal kan frampressa de vidunderligaste resultat af ett jämförelsevis obetydligt bibliotek..." (Lange, se Palmgren 1911, s. 100). Onekligen spelar vi som personal fortfarande stor roll för hur våra verksamheter framstår och uppfattas.

I rapporten om Motalas digitala satsning slår man dock fast att vissa saker anser personalen själva att man behöver ha koll på för att känna tryggheten av att hänga med (Gustafsson et al. 2019). Exempelvis nämns teknik, tjänster och teknikanvändarna som sådana men även en viss pedagogisk ådra anses nödvändig. Motalas användarundersökning visar dessutom att hela 81% av DigidelCenters besökare ansåg att personalen hade rätt kompetens för just deras problem (Gustafsson et al. 2019, s. 14–15). Hur kan det ens vara möjligt även om personalen är aldrig så teknikorienterad? Om det inte är så att personalen har andra superkrafter i bakfickan förutom den rena sakkunskapen. Kan det vara så att denna IT-tillvända personalgrupp har en djupare förståelse för att horisonterna av icke-vetande är en del av den digitala utvecklingen? Och därmed lyckas förmedla logik i sådan omfattning att en mycket stor majoritet av besökarna tolkar det som att personalen kan allt?

Att fatta kloka beslut

Det verkar alltså handla om att vi behöver en acceptans för den inbyggda osäkerheten i att arbeta praktiskt med exempelvis digital handledning. Att våga agera utan att vara säkra på att slutresultatet blir som vi har tänkt. Något som också tar sig uttryck hos Eva Schwarz i en reflektion över det exklusiva i varje situation en bibliotekarie möter "Här kan man inte alltid luta sig mot ett kollektivt beslut, en regel eller en lag, utan måste själv bedöma vad som är bäst" (2016, s. 58). Och när vi väl utfört en handling kan denna inte göras ogjord utan vi måste ansvara för dess konsekvenser och (helst) lära av dessa. Detta är enligt Schwarz en del av det kloka omdöme som växer fram i och med erfarenhet.

Schwarz resonerar utifrån Aristoteles kunskapsteori i fråga om att praktisk klokhet är essentiell för att kunna handla rätt i en unik situation. Just frågor som har att göra med digitala tjänster har ju visat sig vara väldigt personspecifika när de väl ställs ute på biblioteksgolven. Dessa mer eller mindre komplexa handlingssituationer som vi möter över tid ger oss mer och mer kunskap. Inte bara kring frågeställningar i sig utan framför allt hur de kan hanteras och hur jag kan bemöta dem. Med andra ord, den praktiska erfarenheten stärker oss. Aristoteles talar om fronesis som är ett överordnat kun-

nande som växer ur erfarenheten av att möta många av dessa olika komplexa handlingssituationer. En klokhet som vi tillskansar oss som gör att vi faktiskt har rätt verktyg att hantera de mest besynnerliga omständigheter. Detta kräver dock ett visst mått av reflektion.

Och just erfarenhet och reflektion är ämnet för en text jag senare väljer att dyka ner i (Waldemarson 2009). Först och främst slår författaren fast att erfarenhet som sådan inte blir till förrän jag själv väljer att reflektera och låter upplevelsen ge mig en erfarenhet. "Vårt liv händer oss hela tiden, men det är bara en bråkdel av alla händelser som vi ser eller formulerar som erfarenheter" (Waldemarson 2009, s. 131). Risken för upprepningstvång är också överhängande menar hon. Vissa erfarenheter jag gjort kan nämligen hindra mig från att reflektera nytt och bättre eftersom jag kan uppleva det som besvärligt att överväga och omvärdera. Att minnas och reflektera är alltså en aktiv handling jag måste göra.

Pusselbitar

Jag försöker själv se min situation med den vilsne bankkunden i ett nytt perspektiv. Jag har den teoretiska kunskap jag behöver om bankdosa. Vad den är bra för, vad den kan göra för att underlätta för den som använder den. Jag har även någorlunda koll på det tekniska även om jag inte i detalj kan redogöra för exakt vad som händer när en överföring av data sätts igång. Dessutom har jag lång erfarenhet av att möta människor som har något diffusa uppfattningar om vad de egentligen vill ha hjälp med. Jag har arbetat så länge att jag mött dem alla. Jag ser ju direkt vad som är viktigt i denna situation, att skapa trygghet för en medmänniska som fallit mellan stolar. Jag äger troligtvis ett tillräckligt mått av den praktiska klokhet som behövs för att hantera situationen och ge god service utan att behöva känna mig misslyckad. När det sen hakar upp sig och inte fungerar så kan jag inte förklara exakt varför. Och det får både jag och min motpart stå ut med. Reflekterat över detta ärende har jag också gjort i efterhand, många gånger. Jag kommer fram till att jag försökte för mycket och för länge med något som jag borde lagt åt sidan och hanterat annorlunda. Min iver att lösa det hela överskuggade till slut allt. Jag tog glatt på mig rollen som expert och ville inte vika ner mig för en trasig bankdosa. Jag borde redan när jag såg vartåt det lutade ha hänvisat honom tillbaka till rätt ställe.

Den digitala världens sätt att vara, ständigt i förändring och rörelse, är en nästan övertydlig metafor för de horisonter av icke-vetande som Cusanus låter oss förstå att vi har att göra med. En genomsnittlig blåsig tisdag i maj faller det hela på plats för mig:

Om jag klarar av att sortera ut vad som är viktigt i stunden. Om

jag aktivt reflekterar över de handlingar jag väljer att göra i vissa situationer. Om jag vågar lita på den praktiska klokhet som jag vet finns inom mig. Då kommer jag långt. Om jag omfamnar möjligheten att faktiskt vara medveten om mitt icke-vetande och att se detta som möjligheter till nya vyer. Om jag klarar av att på allvar finnas och verka i detta osäkra. Kan det vara nyckeln till den digitala kompetensen?

Ett obehandlat mail

Giovanna Jörgensen

Jag har tänkt en hel del på om jag ska skriva om detta dilemma. Kan jag skriva om att jag medvetet lämnat ett mail obehandlat? Denna text ingår i ett professionellt sammanhang och vad ger jag då för intryck? Jag lockades dock för mycket av detta ämne för att avstå. Främst lockas jag av begreppet dilemma som ju är ett problem som inte har någon lösning. Jag lockas även av alla känslor och tankar som handlingen att inte hantera ett mail väcker, skam, skuld och förträngning. Nu får jag en möjlighet att reflektera över allt detta utan att förväntas leverera en lösning.

Min närmaste chef påminner mig för första gången i mitten av november om ett mail från kommunens IT-avdelning med ämnesrubriken DUP. Detta är ett mail jag lämnat obehandlat. Chefen säger vid mötet att det handlar om en ambition, från kommunens sida, att få en överblick på utvecklingsbehovet inom IT i framtiden, inom alla kommunens förvaltningar. Hen förklarar att DUP är en förkortning för Digital Utvecklingsplan. För att redovisa dessa utvecklingsbehov har vi tillsänts en tabell i en bifogad fil.

I december frågar min chef igen om mailet och jag erkänner att jag ännu inte svarat på det. Efter mötet letar jag upp mailet och öppnar det. Det består alltså av en tabell med många kolumner och en uppmaning att i dessa fylla i de tänkta framtida behoven inom den digitala utvecklingen av biblioteksarbetet. Jag stänger mailet igen. När jag stänger mailet känner jag obehag och skuld. Jag tänker lakoniskt att detta kanske bara är ännu ett dokument vi förväntas tänka kring men som inte kommer att leda någon vart. Dessa tankar lättar tillfälligt mitt dåliga samvete. När jag lämnar ett mail obesvarat från en avdelning inom organisationen förhåller jag mig till ett *ärende* och avvisar det tillfälligt. Kommunikationen är i detta fall opersonlig, något Henriksen och Vetlesen (2001, s. 234) skiljer från kommunikation från människa till människa där mötet innebär att mer än bara orden bär betydelse. I ett möte människa till människa förhåller vi oss till hela människan och avvisandet i det fallet blir personligt och därmed svårare.

I januari bokas ett möte upp i min digitala kalender och det är en administrativ chef inom kommunen som kallar mig och två av bibliotekets medarbetare till möte, ämne: DUP. Under mötet går den administrativa chefen pedagogiskt igenom hur vi ska fylla i tabellen. Utöver mig är bibliotekets ansvarige för katalogiseringsprogrammet Book-IT samt vår konsthalls- och bildarkivsansvarige närvarande.

Vi får veta att DUP utgör underlag för en satsning som kommunen kan komma att göra inom den digitala utvecklingen under de kommande 3-5 åren, om budgeten så tillåter. Vi tre medarbetare från biblioteket har väldigt olika inblick i och perspektiv på vad digital utveckling för biblioteket kan vara. Jag talar om den digitala klyftan, den ojämlika digitala kompetensen och vårt ansvar visavi allmänheten, Book-IT-ansvarige talar om Book-IT och konsthallsansvarige om vad digital utveckling betyder inom musei- och arkivsektorn. Detta speglar en del av den komplexa digitala verksamheten som biblioteket hanterar.

Vi är konkreta i samtalet men kan egentligen bara prata om det vi vet, om det vi har. Våra tankar om det vi ser i framtiden utgår från det vi har och hur vi kan uppgradera det. Våra tankar om utvecklingsbehov grundas alltså på den verksamhet vi känner till och hur den i framtiden kan växa, det betyder att vi har kontakt med det vi vet och med det vi inte vet.

Icke-vetande

Samtidigt pågår inom Stockholmsregionen det nationella projektet *Digitalt först med användaren i fokus*, och jag tar upp frågan kring digitalt utanförskap och bibliotekets pedagogiska och kompensatoriska roll på varje APT. Jag talar om bibliotekets ansvar när det gäller att vara med och överbrygga den digitala klyftan. Numera ligger alltmer av bibliotekets informationsarbete inom den digitala sektorn. Referenssamtal har sakta ersatts av handledning vid datorerna i samband med utskrifter, barnomsorgsansökningar och bostadsköer. Låntagare kommer till vår individuella IT-handledning och behöver hjälp med att skaffa en e-postadress, lära sig använda nätet eller börja släktforska. Mina medarbetare vill veta vad jag menar att vi ska göra med alla dessa behov. De frågor vi får från våra låntagare speglar ett behov av socialt, ekonomiskt och samhälleligt stöd, vad av allt detta är bibliotekets uppdrag? Hur ska vi göra det? Vad kräver det för kompetenser hos oss? Arbetsgruppen har ovanligt jämn och hög digital kompetens och ser som en självklar del av sitt arbete att arbeta med IT-relaterade frågor. Vi diskuterar och problematiserar, vi har många frågor och en del vi inte kan svara på. Vi behöver ta beslut och skapa egna riktlinjer. Det vi pratar om är verkligt, det sker nu och det berör i många fall människors livsvillkor. Trots att vi ibland känner osäkerhet kring detaljerna i vårt uppdrag och de förväntningar som finns på biblioteken så känns dessa samtal djupt meningsfulla. Med avstamp i vår verksamhet, i det vi ser dagligen, de frågor våra låntagare ställer och de behov de uttrycker, borrar vi i frågan om vad vi kan och ska hjälpa till med. Jag ser att min

uppgift som chef är att hålla i samtalet, låta allas röster höras, fånga upp idéer, ta vidare frågor, sammanfatta och ta beslut. Besluten ska sedan fungera som underlag för både personalen i biblioteket och för våra uppdragsgivare. Den digitala delen av bibliotekets verksamhet är inte så väl känd bland våra politiska uppdragsgivare, segmentet är organiskt till sin karaktär och i ständig förändring och utveckling. Det betyder att den digitala utvecklingen beror på inre och yttre förutsättningar. Den påverkas av besökarnas kompetensnivå och behov samt av personalens kompetens och intresse för området. Våra uppdragsgivare ser inte vilka konsekvenser exempelvis förändrade strukturer inom socialtjänsten får för biblioteket där nedlagda lokalkontor medför ökat tryck på kvarvarande offentliga miljöer såsom biblioteken. Utöver detta varierar låntagarnas behov och biblioteksmedarbetarnas kompetens växlar med gruppens sammansättning, vilket påverkat den typ av hjälp biblioteken kan erbjuda. Dessa ibland otydliga och ständigt föränderliga omständigheter gör ämnet komplext men det vi inte vet blir ett område vi tillsammans utforskar genom frågor och reflektioner, vi står i kontakt med vårt icke-vetande (Bornemark 2018, s. 59). Min eventuella brist på kunskap om framtiden inger mig inte skam eller oro utan blir ett område att utveckla.

Jag identifierar i dessa två professionella situationer två olika typer av icke-vetande: i min skam över det öppnade mailet är icke-vetandet enbart ett kunskapshål (Bornemark 2018, s. 34). När jag istället delar mitt icke-vetande med mina medarbetare och vi utforskar det digitala området så liknar vårt icke-vetande den italienske renässanssteologen Cusanus (1401-1464) beskrivning av icke-vetande. Jonna Bornemark återger i *Det omätbaras renässans* hans beskrivning såhär: ”det är livets och varats överflöd, det är horisonter som sträcker sig bortom det vi känner till och det är möjligheten till något nytt. Cusanus menar därför att horisonterna av icke-vetande är något som definierar mänskligt liv” (Bornemark 2018, s. 34). Skammen jag känner när jag underlåter att öppna och senare att hantera mailet från kommunens IT-avdelning grundar sig istället i en känsla av okunnighet som skaver mot förväntan på att det finns ett svar, en distinkt bit kunskap att lägga i pusslets tomma okunnighetshål vilket symboliseras av tabellen som bifogats mailet.

Filosofen Martha Nussbaum (2014, s. 389–390) talar om att människans tillgång till och tolkning av olika emotioner är kopplad till exempelvis geografiskt ursprung, språk, praktiker och religiösa övertygelser. En emotion som vrede kan till exempel tolkas positivt i en kultur och negativt i en annan. Jag tänker att i vårt samhälle idag är okunskapen kopplad till skam och till en känsla av bristfällighet.

Just ordet brist indikerar att det är något negativt, något som borde vara där till skillnad från något som ännu inte är upptäckt. I min undvikande reaktion visavi mailet ser jag alltså skammen över min upplevelse av okunskap som större än skulden över att inte hantera mailet. Mailet var en del av en icke-personlig kommunikation med en annan avdelning inom kommunen och vädjade således inte fullt så mycket till mitt moraliska ansvar (Henriksen & Vetlesen 2001, s. 241) som ett personligt möte skulle ha gjort. I det nyfikna, undersökande samtalet med mina medarbetare finns ingen förväntan på tabellraka svar, varken uttalad eller outtalad. Denna inställning är ömsesidig, vi tillåter samtalet ta tid och detta leder till att vi landar i grundade beslut till slut. I samtalet är vårt icke-vetande ett verktyg för att först måla upp en beskrivning av ett nuläge och ur detta nuläge identifiera eventuellt framtida behov. Till dessa resonemang använder vi oss av vår samlade erfarenhet och kompetens. Medarbetarna visar i sin hantering av digitala frågor ute i biblioteket exempel på rådighet. Aristoteles använder begreppet gott omdöme (*fronesis*) som något man inte uppnår utan resonemang, må vara långt eller kort. Han säger att gott omdöme är en slags riktighet som tillkommer överläggandet (Aristoteles 2014, s. 52–53). Gott omdöme och den där tillhörande förmågan att agera riktigt i en situation är något tämligen ogripbart och svårfångat men absolut nödvändigt för att orientera sig i den värld av förväntningar och behov som den digitala verkligheten utgör.

Hur skiljer sig då Cusanus definition av icke-vetande som en livslång strävan efter ny kunskap från vår tids upplevelse av icke-kunskap som kunskapshål när det gäller att bemöta samma frågeställning, nämligen bibliotekets digitala utvecklingsbehov? Jag anser att skillnaden ligger just i vilka förväntningar som finns på svaret och därmed vilket språk som används i samtalet. Är det ett språk som strävar efter maximal definition: ”Strömmen av sinnesintryck har alltså en kaotisk sida, men en ordnad värld kräver en struktur av likheter och skillnader, det vill säga av begrepp och kategorier som ger sinnesintrycken en ordning och stabilitet, och detta är ratios uppgift” (Bornemark 2018, s. 38). Bibliotekets komplexa digitala närvaro och vårt rörliga digitala uppdrag har en kaotisk sida men i tabellen från IT-avdelningen krävs förenklingar och i viss mån justeringar av verkligheten för att kunna definieras som planerbara och ekonomiskt beräkningsbara uppgifter. Ratiot förhåller sig till icke-vetande som till en brist som ska åtgärdas och det genererar min känsla av otillräcklighet. Ett andra förhållande till kunskap och icke-kunskap är *intellectus* som av Bornemark (2018, s. 45) beskrivs: ”*Intellectus* inser dock att ratios kategorier aldrig kan omfatta allt i

denna oändliga rörelse och att vi därför inte kan nå någon komplett kunskap.” Denna syn på kunskap som något organiskt som växer med sökandet ger mig utrymme att utveckla mina tankar, mitt kritiska sinne och min erfarenhet, avgörande förutsättningar för att fatta grundade beslut samt egenskaper som jag ser som centrala i min chefspersonlighet. Bibliotekets digitala utveckling och dess digitala uppdrag är mångfacetterat och under ständig påverkan av yttre faktorer vi inte kan kontrollera, vilket leder till att en plan på 5 år tenderar att bli en gissning om vi inte tar hänsyn till de komplexa omständigheterna. Men om en kommunikation med IT-avdelningen kan innehålla även dessa aspekter så kan de beslut jag sedan tar ha en grund som består av ett genomarbetat och trovärdigt material.

Min upplevelse av skam och otillräcklighet inför tabellens tomma celler är inte unik för just detta nu beskrivna sammanhang. Jag erfar liknande förnimmelser av otillräcklighet inför checklistor, rapporter, anmälningar och utvärderingar i form av mallar och tabeller som ofta landar i min brevlåda. Dokument som har till uppgift att skapa ordning och ge en känsla av kontroll och förutsägbarhet över nuläge och framtid. I vissa fall är de nödvändiga men i många fall utgör de en chimär av trygghet och kontroll som inte har en autentisk koppling till verkligheten men som tar väldigt mycket tid att färdigställa. Vi verkar då i ett förpappringens pedanteri (Bornemark 2018, s. 59) där kategorierna lever ett eget liv som saknar kontakt med det verkliga livet. I min profession upplever jag att jag befinner mig mellan dessa två typer av kunskapssyn och de samverkar inte alltid.

När tabellen blir verklighet – framtiden är redan här

Detta ämne är inte möjligt att behandla utan att ta in den verklighet som vi lever i nu. I skrivande stund, april 2020, har vi en global pandemi och virusinfektionen Covid-19 påverkar varje del av livet såväl privat som professionellt. Smittan sprider sig i Sverige och Folkhälsomyndighet och politiker resonerar kring vilka delar av samhället som ska hållas öppna och vilka som ska stängas ner. Biblioteken runt om i landet väljer olika lösningar för att hindra smittspridning.

De bibliotek jag ansvarar för har alltså öppettid om än i begränsad omfattning. Jag söker lösningar där vi fortsatt bedriver det vi betraktar som vår kärnverksamhet men där biblioteksrummet som social mötesplats inte längre är inbjudande. Vi börjar varje arbetsdag med ett Zoom-möte där personal som arbetar hemma, personal på plats i biblioteken samt personal i uppsökande verksamhet samlas en halvtimme och går igenom dagens situation. Under dessa veckor av försök att skala ner biblioteket för att minska smittspridning blir

frågan om publika datorer aktuell på varje möte. Vi diskuterar tangentbordens potentiella smittspridningsrisk och lägger in saneringsrutiner, vi minskar antalet datorer och inför tidsbegränsning för varje användare. Vi talar om att endast akuta ärenden får skötas från datorerna och debatt uppstår: är det verkligen vår sak att bedöma vad som är ett akut ärende? Idén stryks. Vi slutar ha handledning vid datorerna för att undvika potentiell smitta för personal och låntagare. Under en kort period har vi till och med provat att helt ta bort datorer och möjlighet till utskrifter. Detta får omedelbara och kännbara konsekvenser. Det finns ingen annanstans i hela Nynäshamns stad där man kan skriva ut från ett USB-minne eller ladda ner blanketter från exempelvis Skatteverket. Kommunens kontaktcenter, som är en kombination av telefonväxel och reception, erbjuder endast utskrifter av saldon från banker. Bibliotekets kärnverksamhet är alltså i hög grad även bestående av digital service som berör andra kommunala aktörer.

I mötena med låntagare som skyndsamt behöver utskrifter väcks personalens moraliska ansvar. Henriksen och Vetlesen (2001, s. 241) skriver

Närhetsetiken knyter "närheten" till den andres ansikte, till mötet mellan två människor, och anser att "etiken" har sitt ursprung i mötet med den andre som ansikte. Här föds kravet på ansvar, här ges kravet en adressat och ett subjekt. Moraliskt ansvar kommer till oss oombett, utan motiv, utan löften, utan utsikt till fördelar och belöning – ja, utan att ens instruera om vad jag ska göra eller hur jag skall göra det. Ansvaret har getts mig men det är också allt.

När vi tagit bort alla publika datorer från biblioteket för att minska risken för smittspridning, får det mänskliga mötet den ansvarige bibliotekarien att göra undantag och till exempel ladda ner låntagarens dokument i sin egen dator och hjälpa till med utskriften på så sätt. Här möter principer kring skäligen arbetsmiljö ett etiskt ansvar hos bibliotekets medarbetare som med hela sin människa möter en annan människa (Henriksen och Vetlesen 2001, s. 234). Detta hanterande kan vi inte planera in eller planera bort. Utskriften från den egna datorn är ett resultat av ett mänskligt möte som väcker ansvar hos en medarbetare och bedömningen som görs på plats och i stunden grundar sig på medarbetarens samlade kunskap och erfarenhet i denna situation. Bibliotekarien använder sitt goda omdöme. Schwarz (2016, 59) skriver om Aristoteles kunskapsteori "[K]unnande alltid är relaterat till en viss kunskapssfär, och att den mellanmänskliga sfären kräver en speciell form av kunskap, praktisk klokhet. För att kunna handla med och för människor måste vi kunna handla klokt

i situationen.” Det finns inga andra publika datorer i kommunen, deklARATIONEN ska snart lämnas in, vi måste hjälpa till. Utöver låntagarnas behov i biblioteket kommer behovet av digitala läsfrämjande insatser. Vi utvecklar digitala boktips och marknadsför och utökar vårt e-boksutbud. Vi lär oss nya sätt att hålla möten digitalt och värderar skillnaderna mellan Zoom och Teams med stort intresse. Den digitala utvecklingen som sker inom biblioteksverksamheten under denna period är mångdubbel den som skett under de föregående månaderna och åren. Det faktum att vi befinner oss i en kris som begränsar delar av bibliotekets verksamhet samt även hindrar stora grupper att komma till biblioteket initierar en våg av innovation.

Dagligen kommer personalen med nya idéer kring hur vi kan arbeta med tillgänglighet och inspiration digitalt. Senast igår startade en medarbetare sms-poesi, en tjänst som innebär att man kan abonnera på poesi via sms varje onsdag. Denna sms-poesi får vara en symbol för den kreativitet som utvecklats hos personalen i en situation där de konfronterats med verkliga hinder vad avser att bedriva biblioteksverksamhet. De använder sig av sin kompetens i kombination med låntagarnas behov och utvecklar relevant verksamhet mitt under pågående kris. Fram till pandemins början var digital utveckling något abstrakt och skilt från verkligheten, det skulle rymmas i tabeller med celler för små för tankar på ett språk där svaren är viktigare än frågorna. Nu sker utvecklingen utanför tabellerna på sätt som vi inte kunde förutsäga och av skäl vi inte kunde ana.

Epilog

Ett nytt mail i min brevlåda med rubriken DUP kommer i slutet av april, mitt under rådande pandemi. Kommunens IT-avdelning är avsändare och mailet innehåller en inbjudan till ett möte (digitalt i denna tid av försiktighet) kring slutförande av DUP. Det känns som jag befinner mig i två olika processer när det gäller det digitala utvecklingsprojektet, DUP, jag är på min arbetsplats och får ett mail om DUP men jag är också observatör och författare till denna text som till stor del bygger på mina reflektioner kring mitt agerande. Min första upplevelse av mailet är att jag vill ha revansch på mitt skamsna jag och mitt tidigare hanterande. Nu ska jag ta hand om detta mail med sin tabell och jag vet vad jag ska skriva när det gäller bibliotekens framtida digitala utvecklingsbehov. Snabbt öppnar jag den bifogade filen med tabellen och börjar skriva. Tabellens celler rymmer inte all min text så de dras ut och växer ikapp med mitt innehåll. Jag skriver om bibliotekets komplexa digitala verklighet som till stor del ligger utanför kommunens administrativa system.

Jag skriver om program som vi laddar ner själva för att kunna göra våra inspirationsfilmer på sociala medier. Jag utvecklar resone-mang kring vår hemsida och hur den ligger utanför kommunens gemensamma och varför. Ett långt avsnitt handlar om Book-IT och hur vi ingår i en samverkan vad gäller vissa delar men hur vi sköter andra själva. Jag citerar Bibliotekslagen 7 § ”Biblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur. Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.” för att förstärka budskapet om bibliotekets uppdrag vad gäller att tillhandahålla digitala tjänster nu och i framtiden. Detta är större än en cell och det måste få ta plats. Nöjd klickar jag på ”skicka” och inväntar mötet som ska behandla det vi skrivit in i tabellen.

Under det digitala DUP-mötet går vi igenom vad respektive verksamhetsansvarig skrivit in i tabellen. Deltagarna ansvarar för fotbollsplaner, ishallar, simhallar, fritidsgårdar och bibliotek i kommunen. Ingen har egentligen fyllt i tabellen mer än jag från biblioteket. Mötet framskrider dock fort för utvecklingen handlar om frågor kring fungerande wifi i idrottsanläggningarna och inpasseringssystem till simhallen. Detta får ledigt plats i respektive cell och kan prissättas. När vi kommer till biblioteken och min text blir samtalet trevande. Jag förklarar hur jag disponerat texten och känner att den information jag förmedlar är ny för de flesta. Att bibliotekets hemsida drivs i egen regi på grund av Book-IT, att vi behöver programvaror för att kunna producera de filmer och inslag på sociala medier som förväntas av oss och att vi framöver kommer att behöva utveckla vår hemsida för att möta de EU-gemensamma tillgänglighetskraven. Vi får som uppdrag att räkna på vad våra framtida investeringar kommer att kosta. Jag känner mig nöjd, även om vi inte haft ett samtal kring mitt underlag så har jag förmedlat informationen på det sätt jag anser den behöver kommuniceras. Ett första steg är taget. De parallella processerna som pågått under denna vår har givetvis interagerat med varandra. Det som från början var ett öppnat mail med tystnad och skam kopplat till sig blev ett dilemma, ett område att undersöka där mina reaktioner och handlingar blev intressanta och värda att beskriva. Skeptikerspåret har fått mig att sätta ord på de språkliga strukturer som jag ser som hinder när det gäller att hantera digitalisering inom biblioteksverksamheten, det har fått mig att bättre se det språk vi använder på biblioteket och den verksamhet vi genomför. Skeptikerspåret koppling till litteratur som behandlar kunskapssyn, emotioner och mänskliga möten har hjälpt mig att se var min och mina medarbetares erfarenhet och kompetens blir relevant kopplat till digital utveckling. Slutligen har

jag slutat betrakta de olika synerna på kunskap som samexisterar i kommunen som olika värda.

Inom biblioteksvärlden pratar vi väldigt mycket om digitalisering och är medvetna om vårt ansvar visavi våra låntagare när det gäller att erbjuda digitala tjänster, handledning, medier och källkritik. Vi kan ibland fastna i diskussioner kring vilken typ av hjälp vi ska erbjuda och om den är juridiskt korrekt. Vi har möten i regionen och nationellt runt detta uppdrag och vi konstaterar ofta att vi saknar tillräcklig kompetens och tillräckliga medel. För en dryg månad sedan drabbades alltså Sverige av en pandemi som kraftigt begränsat den publika verksamheten på biblioteken. För att väga upp detta och bibehålla en bra nivå av tillgänglighet har biblioteken utvecklat en mängd digitala lösningar. Utifrån den nuvarande situationen och med ett tydligt mål i sikte (att fortsätta arbeta läsförmedlande och läsinspirerande) har en enorm utveckling av metoder skett på väldigt kort tid. Vi har med andra ord realiserat en femårig digital utvecklingsplan på 5 veckor, vi åskådliggör det som Cusanus beskriver som möjligheterna i icke-kunskap: ”det är livets och varats överflöd, det är horisonter som sträcker sig bortom det vi känner till och det är möjligheten till något nytt” (Bornemark 2018, s. 34).

Digital inkludering och utanförskap

Agnes Kalebbo Nokrach

En dag när jag står i receptionsdisken, kommer en låntagare fram och vill återlämna sina böcker över disk. Biblioteket har en återlämningsmaskin och vi brukar uppmana våra låntagare att återlämna sina medier via maskinen så att böckerna kan bli sorterade. Kön av människor som vill ha hjälp fylls på. Det är viktigt att vi ger bra service även i en sådan situation. En medelålders kvinna kommer fram till disken med några böcker. Jag undrar om hon behöver hjälp med att låna böckerna? ”Nej,” säger hon till mig, ”jag vill återlämna böckerna”. Då säger jag till henne att jag gärna visar hur det går till att återlämna via maskinen. Då säger låntagaren att hon vet hur man återlämnar, men då får hon ingen möjlighet att prata med någon! Hon saknade kontakten med människor: ”Allt ska skötas av maskiner! När ska vi prata med varandra?”

Hon bor utanför Växjö tätort och brukar gå till sitt filialbibliotek. Där kan hon återlämna böcker över disk till bibliotekspersonal direkt och prata med honom eller henne. Här finns det också en återlämningsvagn som låntagare kan ställa böckerna på när de lämnar tillbaka dem. Det är trevligt på det stället och det är därför hon gillar att vara där. På stadsbiblioteket har vi inte tid för henne tolkar jag henne, utan att hon säger så rakt ut. Från den korta interaktionen med låntagare ser jag att hon är en av dem som tillhör det vi kallar för innanförskapet i det digitala sammanhanget. Hon kan jobba med de digitala tjänster som erbjuds men på biblioteket vill hon även ha möjlighet att utbyta tankar och åsikter med andra. Kanske passa på och prata om Guillous nya bok som har kommit ut. Biblioteket har en naturlig atmosfär som är inbjudande och vi har öppet länge. Jämfört med andra myndigheter som hänvisar medborgarna till digital användning finns det människor (läs bibliotekspersonal) på biblioteket som man kan fråga ifall man inte förstår. Bibliotekspersonal är van att svara på olika typer av frågor från allt som är utanför den egna yrkesrollen till vad som finns inom den egna ramen.

Detta fick mig att börja fundera. Vad händer med människor som vill ha/behöver personlig kontakt, men är hänvisade till att jobba med de digitala tjänster som erbjuds? Inte bara på bibliotek utan i hela samhället. Vad händer med biblioteket och bibliotekarien, när det sker automatisering?

Jag håller med låntagaren om att det är viktigt att mötas och prata

för att jag har valt just det yrket på grund av att jag gillar människor och vill umgås med dem. Det här är ett naturligt sätt att kunna göra vad jag älskar men jag upplever mer och mer att besökare börjar använda digitala hjälpmedel på bibliotek och behöver inte alls ta kontakt med anställda på bibliotek. Då tänker jag på min låntagare som vill ha mänsklig kontakt men upplever att den inte erbjuds på bibliotek som förut.

Även om låntagaren tillhör den grupp som kan navigera i det digitala samhället, märkte jag att hon ändå saknade kontakt med människor. Hon bodde utanför storstan och kommenterade även att hon gillade att gå till filialbiblioteket istället för att komma till stadsbiblioteket eftersom det kändes som att vi inte har kontakt med låntagare längre på detta sätt.

Vad händer med biblioteket och bibliotekarien, när det sker automatisering? Vi bibliotekspersonal som jobbar på bibliotek är i ett serviceyrke. I vårt handlingsfält som bibliotekarie är det själva görandet av saker som leder till ens utveckling i yrket.

En negativ effekt är att kontakten med låntagaren minskar eftersom de kan sköta allting själva. Ibland får vi höra, vad kommer ni att göra nu? Vi svarar att vi kommer att ha mer tid över för att kunna hjälpa till med informationssökning till exempel. Låntagare frågar varför det ska finnas personal på bibliotek om de ska göra allting själva? Jag förstår hur de menar och det får vi verkligen tänka över ju mer vi automatiserar på biblioteket. Vi får tid över för att kunna hjälpa låntagare även om det inte känns så. I detta sammanhang kan vi hjälpa till mer med digitala frågor och försöka minska digitalt utanförskap genom utbildning inom olika ämnen.

När jag för 9 år sedan kom som nyanländ till Sverige var biblioteket platsen där jag började lära mig språket genom att lyssna på svenska i hörlurar varje dag under tiden min dåvarande sambo och numera man jobbade. Jag fick mina första vänner på biblioteket för att jag började på en engelsk bokcirkel. På biblioteket kände jag mig trygg och kunde lära mig språket utan att känna mig utanför. De digitala verktyg som erbjöds hjälpte mig med språkinläring. Den personliga kontakten betydde mycket för mig under den tiden, eftersom jag behövde få information förklarad för mig. Om det inte hade funnits någon att fråga som hade tid för mig, skulle jag kanske ha känt mig som min låntagare som saknade den mänskliga kontakten.

Vid ett annat tillfälle har jag digitalt hjälp-pass, när en låntagare vill få hjälp med att skanna och skicka ett dokument till sin dotter via nätet. Hon lånar ett minneskort så att vi ska kunna spara dokumentet. Vi skannar dokumentet, sätter oss vid en dator och loggar in. När låntagaren ska logga in på sin e-post kommer hon inte

ihåg sitt lösenord. Hon har många papper med sig och har skrivit ner information som hon vill komma ihåg. Lösenordet finns tyvärr inte på de papperen. Hur ska jag kunna hjälpa till utan rätt lösenord? Jag frågar henne om hon har kopplat sitt mobilnummer till mejlet? Jag får svaret att det har hon. Då får jag med hjälp av tvåstegsverifiering återställa lösenordet. Tvåstegsverifiering innebär att jag kan skriva in låntagarens telefonnummer och får då en kod skickad till numret som gör att jag kan komma in på mejlen. Vi bifogar dokumentet och skickar det till dottern.

Två dagar senare kommer samma låntagare in igen och söker upp mig. Jag går ut i biblioteket för att hjälpa till, men märker att låntagaren har glömt sitt lösenord igen och vi får göra om hela proceduren igen. Då undrar jag om detta kommer att upprepas varje gång låntagaren kommer till biblioteket? Det är naturligtvis inte hållbart. Utmaningen blir att skapa en enkel instruktion som gör att hon på egen hand kan klara av att skicka ett skannat dokument till sin dotter. Hon behöver kunskap om tvåstegsverifiering. Hon behöver lära sig grunderna kring lösenord. Hur gör man detta? Detta är verkligheten vi lever i med de människor som inte kan navigera i det digitala samhället. Vi måste fundera på hur vi på bästa sett ska kunna nå digital delaktighet med människor som har olika förmåga när det gäller digital teknologi.

Det finns en risk för segregering mellan de som är digitalt skickliga och de som har svårt att ta till sig det digitala samhället. Bibliotek står för demokrati och är grunden för varför det ska finnas ett bibliotek i varje kommun. Låntagaren är på biblioteket mycket och dessutom arbetslös så hon kanske inte heller har råd att köpa en smartphone eller dator till hemmet för att försöka öva på hur hon kan logga in.

Så hur kan vi som bibliotekspersonal få låntagare att känna sig delaktiga i samhället? I min roll som bibliotekarie vill jag gärna hjälpa till så gott det går och hoppas att jag lyckas förmedla min kompetens till låntagare så att de i sin tur ska kunna klara av sina ärenden med minskade bekymmer. Den situation som vi hamnar i är att låntagare som är utanför blir beroende av att ta hjälp av andra vilket gör dem utlämnade. Vår mänskliga sida vill inte lämna någon utanför, vi vill att alla ska vara delaktiga i samhället.

Bibliotekarierollen och vår praktiska kunskap och omdöme

Även om jag kan hjälpa till med återlämning via disk känns det som att jag ändå inte lyckas hjälpa. På grund av digitaliseringen känns det som jag hamnar längre bort från människor, fastän jag har valt just

detta yrke för att kunna jobba med människor. Hur kommer digitaliseringen att kunna förenkla medborgarnas vardag, när det känns som att vi kommer allt längre bort från dem vi är till för? Det räcker inte att veta att det finns låntagare som föredrar mänsklig kontakt framför digitaliserade tjänster. Det gäller också att känna till vilka behov de har och veta hur jag ska bemöta dem. Många låntagare vill fortfarande ha mänsklig kontakt. Vi själva föredrar mänsklig kontakt även när vi försöker hjälpa någon med en krånglig digital fråga och har skickat skärmbild och mejlat men om problemet kvarstår och inte är löst då brukar vi säga att låntagaren får gärna komma in till biblioteket så löser vi det. Det brukar lösa sig när vi har maskinen och låntagaren på plats och gör en felsökning.

Hur svarar digitalisering på den utmaningen att det finns låntagare eller medborgare som känner sig utanför på grund av digitalisering? Ali Smith beskriver i sin bok *Bibliotek* en händelse när hon fick ett kontoutdrag för sitt kreditkort som hon menade att hon inte hade använt. När hon då försökte ringa banken möttes hon av en telefonsvarare där inget av valen handlade om falsk fordran (Smith 2017, s. 79).

På bibliotek behöver låntagare ibland se om de har lämnat in en bok försent. Det kan betyda att låntagare har fått böter som behöver betalas. I ett sådant sammanhang är det bra att ha en människa som kan förklara reglerna om varför du har fått böter. Vi upplever detta mer nu med covid-19 att många besökare kommer in med försenade böcker och frågar hur mycket böter de ska betala och vi säger att vi inte har böter just nu på grund av rådande omständigheter men de blir förvånade. Vi har haft information om detta på webbsidan och Facebook plus Instagram men många har inte sett det. Detta belyser ännu mer vikten av mänsklig kontakt.

Hur kan vi säkerställa att våra låntagare får rätt information/stöd så de kan fatta rätt beslut och känna sig delaktiga i samhället? Behoven är olika och detta måste vi ta hänsyn till i digitaliseringen.

Vet vi vad som är bäst för låntagarna? Vi har olika grupper som vi ska ha fokus på när vi bedriver verksamhet. Och det har inte minst att göra med det som kallas digitalt utanförskap.

Det finns samtal som inte förs för att vi inte har tid att prata eller diskutera med låntagarna. Som bibliotekarie har man inte möjlighet att läsa alla böcker på biblioteket för att kunna tipsa låntagare om vilken bok som är bra om de vill ha boktips. Genom samtal med andra låntagare som har läst boken kan jag förmedla information till andra låntagare och detta sker via mänsklig kontakt. Daglig kontakt med låntagarna gör att det är lätt för dem att känna att de kan dela med sig av sina funderingar eller tipsa mig om en bok de nyligen har läst.

Som Turkle upplyser: ”Starka band har man till människor man känner väl och litat på. Vanligtvis har man en lång historia av samtal ansikte mot ansikte med sådana personer” (Turkle 2017, s. 365).

Digitalisering och bibliotekariens omdöme

Enligt Nationalencyklopedin beskrivs digitalisering som ”ursprungligen omvandling av information från analog till digital representation, numera även allmänt om övergången till ett digitalt informationssamhälle” (Nationalencyklopedin, u.å.). Och jag tror på digitalisering och att det behövs och underlättar saker i olika sammanhang, men vi får inte glömma de som har svårt att ta till sig allt det nya.

Även om digitalisering betyder att information förvandlas från analog till digital finns det människor som har svårt att förstå hur saker fungerar digitalt på grund av sjukdom eller olika färdighet när det gäller digitalisering.

Här tänker jag på låntagaren som jag hjälpte att skanna och sedan skicka dokumentet till sin dotter men som hade glömt sitt lösenord. Hon kan använda det analoga samhället men har svårt att komma ihåg sitt lösenord. Det spelar ingen roll om hon skriver ner det. Detta speglar också en annan dimension i digitalisering som handlar om säkerhet. Hennes lösenord är inte säkert om hon skulle tappa bort papperet och det hamnar i fel händer.

Vi kan fortsätta jobba både digitalt och analogt, men jag känner att det måste finnas någon typ av fronesis, som Aristoteles belyser som en praktisk klokhet som innefattar omdömesförmåga (Aristoteles 2014). Vi måste kunna ha omdömet kraft för att hjälpa de låntagare som har svårt att ta till sig nya saker. Lösningen är inte heller så enkel som vi tror. Det måste förstås som att det digitala utanförskapet ser olika ut.

Praktisk klokhet, fronesis, består alltså i förmågan att möta konkreta situationer med lyhördhet och fantasi. Den kunskapen innefattar en god uppfattning om de konkreta och komplexa detaljer som ingår i situationen. För att göra en klok bedömning krävs ett slag av rådhed också i att välja de handlingar som är de bästa i förhållande till den konkreta situation vi befinner oss i. Det blir de praktiska omständigheterna och situationen som blir avgörande för vilka val som ska träffas och vilka beslut som ska fattas. (Gustavsson 2002, citerad i Billinger 2006, s. 11)

Här tänker jag på den situation som uppstod när låntagaren ville skanna dokumentet. Låntagaren behövde hjälp med skanning men också hjälp för att logga in på sin e-post för att kunna skicka det

skannade dokument. Alla steg behövde lösas för att kunna utföra ärendet låntagare ville. Med min kunskap om situationen kunde jag avgöra vilket val som behövdes för att fatta rätt beslut.

Det är viktigt när vi möter låntagare på biblioteket att vi tar hänsyn till den låntagare vi har framför oss. Vi kan inte bara läsa från en mall och göra en bedömning av situationen. Man måste använda praktisk klokhet för att avgöra en situation när det gäller hur vi bemöter låntagare i samband med digitalisering.

Här citerar jag också Eva Schwarz när hon säger, ”för att lösa ett konkret problem krävs ibland att man går emot reglerna eller kritiskt granskar dem” (Schwarz 2016, s. 58). Detta känns ännu mer viktigt att ta till mig när jag jobbar med låntagare och försöker hjälpa dem med olika slags digitala problem. Problem är varierande och det är inte så att ”one size fits all”. Mitt möte med låntagaren som hade valt att lämna sina böcker över disk tänker jag på här. Vi har reglerna att hänvisa låntagaren till återlämningsmaskinen men vi är inte robotar. Jag kunde ha löst det konkreta problemet genom att gå emot reglerna och kritiskt granska dem. Vi behöver använda oss av omdömet vid varje möte vi har med låntagare när det gäller digitaliseringen.

Eva Schwarz uttalar sig pregnant när hon säger att även när man följer en regel måste man avgöra hur den ska tillämpas på rätt sätt (Schwarz 2016, s. 58). Min omdömesförmåga kan här hjälpa låntagaren som vill återlämna sina böcker via disken. Jag som bibliotekarie måste med klokhet kunna avgöra hur jag bäst ska kunna hjälpa låntagare som besöker biblioteket. Det måste finnas en plats där låntagare kan känna att deras val att återlämna böcker över disk inte blir borttaget bara för att biblioteket har valt att digitalisera utan att det ersatts med något bättre, och att behov av kontakt kan hanteras på annat sätt, till exempel med bokcirklar.

Eva Schwarz pratar om hur bibliotekariers handlingsfält handlar om kunnande, till exempel att hitta rätt bok till rätt person (Schwarz 2016, s. 61). Jag måste kunna hitta rätt sätt att bemöta låntagarens behov av mänsklig kontakt utan att känna att det går emot digitaliseringsens villkor men också min praktiska kunskap av hur jag ska hitta rätt svar till den personen. Finns det potential i digitalisering för att hitta rätt svar till rätt person ifall många har olika förutsättningar?

Ali Smith belyser i sin bok *Bibliotek* en strof ur en dikt av Jackie Kay där hennes far beskriver vad ett bibliotek (och ytterst en offentlig verksamhet) representerar för honom: ”ett bibliotekskort i handen är din demokrati” (Smith 2017, s.117). Det får mig att fundera. Om biblioteken representerar demokratin, då måste låntagare kunna välja utan hinder. Låntagaren som behövde hjälp att skanna

ett dokument och sedan skicka det vidare, behöver stöd för att kunna delta i det digitala samhället, men hon klarar inte av att genomföra alla sina uppgifter på egen hand. Vad innebär demokrati för henne i en sådan situation?

Digitalt utanförskap och digital kompetens

I Marit Lindqvists bokrecension av Merete Mazzarellas *Skulle vi alla kunna samsas? Essäer om vår samtid* påpekar Lindqvist hur den tekniska utvecklingen och den stigande digitaliseringen har lett till stora och omvälvande förändringar av vår vardag och vårt samhälle (Lindqvist 2020). Jag funderar på hur vi på grund av digitalisering har ändrat hur vi jobbar i vår verksamhet. Ibland är det svårt att ställa om på gott och ont för att kunna bemöta låntagare på deras villkor. Vi måste vara medmänniskor även i det digitaliserade samhället. Lindqvist skriver,

Digitaliseringen har onekligen fört en hel del gott med sig, men har också i grunden kommit att förändra vår syn på oss själva och framför allt på andra. De värderingar som präglar vår samtid handlar mer och mer om i vilken utsträckning vi låter oss styras och påverkas av olika tekniska innovationer, algoritmer och sociala medier. Till syvende och sist handlar det om hur vi samverkar med andra, hur vi ser på våra medmänniskor och på vårt samhälle (Lindqvist 2020).

Även vid digitalisering behöver vi stanna upp och kritiskt fundera över hur vi jobbar med låntagare som är vana vid att prata med oss när de kommer till biblioteket och hur vi kan förändra deras syn på digitalisering men ändå försöka ge dem en chans att fortsätta göra sina val utan att det tas bort.

Ett allt mer digitaliserat Sverige skapar nya möjligheter och förändrar samtidigt förväntningarna på vad en medborgare behöver kunna och göra för att aktivt delta i samhället. Ju mer digitaliserat vårt samhälle blir, desto viktigare är det att adressera det som upplevs som digitalt utanförskap.

Det är intressant att läsa att de flesta åldrarna är representerade bland besökarna när det kommer till behovet av hjälp för att öka sin digitala kompetens (Gustafsson et al. 2019, s. 17). Detta visar att vi inte ska se på utanförskap som någonting som bara händer en gång och att därefter när du har fått utbildning så kommer du att ha kunskap och allt blir bra. Det kan inträffa att innan du lär dig den nya tekniken så hamnar du utanför och behöver ny utbildning för att kunna förstå tekniken. Eftersom den förändras hela tiden.

Digital kompetens och digitalt utanförskap är inte knutet till ålder

men kan handla om andra aspekter. Det är därför som vi utifrån de fall jag belyser här ser att andra förutsättningar och behov kan bidra till digitalt utanförskap (Gustafsson et al. 2019, s. 17). Detta visar att det är ännu viktigare att se till själva individen när vi kommer med olika lösningar för att kunna hjälpa någon som har hamnat i utanförskap på grund av digitalisering. Utanförskap kan bero på sociala, ekonomiska eller tekniska förutsättningar. Bibliotekspersonal måste kunna ha omdömet att veta vilken av dessa som påverkar utanförskapet.

Bibliotek har ett uppdrag att ge stöd till medborgarna genom att få utnyttja information men också delta i samhället och bruka tjänster. Uppdraget är svårt att nå upp till med ökat flöde av frågor kopplat till digital problemlösning på grund av digitalt utanförskap och icke digital kompetens. (Gustafsson et al. 2019, s. 28)

I min yrkesroll ser jag detta regelbundet till exempel i situationen med låntagaren som skulle skanna ett dokument och sedan skicka det vidare. Vi behövde först problemlösa hennes lösenordsproblem innan hon kunde skicka dokumentet. Ibland händer det också att innan en låntagare kan läsa en ljudbok eller ladda ner en e-bok måste de ha uppdaterat appen eftersom den är gammal för att de ens ska kunna ladda ner boken. Allt detta pekar på digital problemlösning på grund av digitalt utanförskap och icke-digital kompetens.

Personalen på biblioteket upplever att det finns utmaningar i det dagliga arbetet. Bibliotekspersonal anser att den service de behöver tillhandahålla medborgarna har ändrats i takt med teknikutvecklingen. Motalarapporten tar upp att digitaliseringen kan användas som ett verktyg för att hjälpa flera grupper som i vanliga fall skulle hamna i utanförskap. Tekniken gör att de blir inkluderade. De skriver bland annat:

I och med utvecklingen av olika informationskanaler blir information tillgänglig för fler grupper i samhället. Detta gör att bibliotekspersonalen uttryckligen säger att de vill skaffa sig mer kunskap om teknik, tjänster och teknikanvändarna. Kunskap om medborgarens speciella behov blir viktigare, i form av teknikanpassade verktyg för dyslexi, kognitiva funktionsnedsättningar och synnedsättning. Det innebär att personalen måste ha kompetenser att möta detta bredare utbud av service och möjligheter att delta och få information i samhället med hjälp av olika former av speciellt stöd. Således innebär det för bibliotekarierna att medborgarna/ användarna av bibliotekstjänster använder fler och olika tjänster, har en bredd av olika typer av behov

av tjänster och teknikologiska lösningar som biblioteket tillhandahåller. (Gustafsson et al. 2019, s. 28)

Det denna rapport belyser är att istället för att se digitaliseringen som ett hot kan man se den som ett verktyg för att hjälpa grupper som tidigare stått utanför. Det vill säga utöka tillgängligheten till information för exempelvis blinda, dyslektiker, etc. Jag ser att det finns plats för bibliotek att utveckla sina tjänster och kanske genom just digitalisering även nå de grupper som kanske inte längre kommer till biblioteket till exempel genom att skaffa sig konto på Snapchat och TikTok där ungdomar är samt kunna visa utbud och tjänster. FN lade information om Covid-19 på just TikTok på grund av just det.

Detta ställer även högre krav på bibliotekarier som måste lära sig hantera både digitala och fysiska medier. Biblioteket jobbar huvudsakligen med information men måste även ge hjälp till självhjälp. Det vill säga man ska inte bara visa olika typer av information, men också hjälpa dem att navigera den med olika verktyg.

Avslutning

Jag är inte emot digitalisering, jag gillar teknik och anser att teknik och digitalisering underlättat många saker i vår vardag och skapat nya förutsättningar och plattformar för kommunikation. Men jag håller med Sherry Turkle: "det finns tydliga gränser för vilken närhet man kan uppnå med människor man inte känner" (Turkle 2017, s. 365). Även med de varma känslor vi upplever när vi är på nätet och har kontakt med andra digitalt kan det enligt min uppfattning inte överträffa det fysiska mötet med människor. Det ersätter inte det fysiska mötet med människor. Detta märks särskilt i dessa tider av covid-19. Även om vi uppmuntrar våra låntagare att göra sina ärenden hemifrån, kommer de ändå till biblioteket (särskilt gäller det personer i riskgruppen).

När jag var ung och bodde i Uganda hade jag en farbror som bodde i grannlandet Kenya. Han gick bort och vi förlorade kontakten med hans familj. När Facebook kom hittade vi av en slump en person med samma efternamn som våra kusiner som vi inte hade haft kontakt med på 20 år. Vi kontaktade personen ifråga och undrade om de kunde vara släkt med oss. Det visade sig att det var de. Vi ordnade en stor släkträff och det var många tårar och kramar. Jag tror aldrig vi skulle ha fått kontakt igen om det inte hade varit tack vare Facebook och digitaliseringen. Att alla har möjlighet att komma till biblioteket och ta del av dessa kommunikationsplattformar ser jag som en stor hjälp för många.

Hushållsarbete i landets datastugor: Digitalt omsorgsarbete och bibliotek som smörjmedel inom digitaliseringsprojektet

Anne Kaun

Arbetet på ett bibliotek har jag alltid förknippat med att läsa, sortera och sprida kunskap om böcker. Även att arrangera evenemang och möta låntagare är någonting jag tänker på i samband med arbete på ett bibliotek men under forskarcirkeln har vi lärt oss att biblioteksarbetet är så mycket mer. Det behövs en skara av olika kompetenser, bland annat en hel del teknisk kunskap och färdigheter som kan betecknas som digitalt arbete. I det här kapitlet vill jag fokusera på en liten men ändå väldigt viktig del av det digitala arbetet som utförs på våra bibliotek idag – det digitala omsorgsarbetet. Men låt oss börja med ett citat från en av våra deltagare som sätter fingret på de praktiker och det arbetet som jag gärna vill belysa här. Giovanna Jörgensen skriver:

Den digitala delen av bibliotekets verksamhet är inte så väl känd bland våra politiska uppdragsgivare, segmentet är organiskt till sin karaktär och i ständig förändring och utveckling. Våra uppdragsgivare ser inte konsekvenser som exempelvis förändrade strukturer inom socialtjänsten får för biblioteket där nedlagda lokalkontor medför ökat tryck på kvarvarande offentliga miljöer såsom biblioteken. Utöver detta varierar låntagarnas behov och biblioteksmedarbetarnas kompetens växlar med gruppens sammansättning, vilket påverkat den typ av hjälp biblioteken kan erbjuda. Dessa ibland otydliga och ständigt föränderliga omständigheter gör ämnet komplext men det vi inte vet blir ett område vi tillsammans utforskar genom frågor och reflektioner, vi står i kontakt med vårt icke-vetande (Bornemark 2018, s. 59). Min eventuella brist på kunskap om framtiden inger mig inte skam eller oro utan blir ett område att utveckla (Jörgensen, s 24).

Som citatet påpekar och som arbetet med forskarcirkeln har visat är biblioteksyrket under ständig förändring både i relation till olika förväntningar från politiskt håll men även på grund av förändrade behov hos låntagarna. Samtidigt är de föränderliga villkoren och

förväntningarna som bibliotekarier ställs inför förknippade med en rad olika känslor. Som Giovanna Jörgensen skriver känner och möts bibliotekarier idag av skam och oro över bristande kompetens och icke-vetande. Arbetet med forskarcirkeln *Digitalt först: Skeptiker-spåret* har visat för mig att bibliotekarieryrket är mycket bredare än att ha koll på de senaste böckerna och tips om hur en väljer rätt bok för rätt tillfälle eller hur digitala medier kan hjälpa till i den sökprocessen. De dilemman kring digitalisering som deltagare delade med sig under forskarcirkeln visade inte bara att det fanns många fler teknologier än böcker att hantera inom våra bibliotek, men även att det krävs helt andra praktiker (och för den delen känslor) än just läsandet på biblioteken. När jag har lyssnat på berättelserna och gått genom texterna av våra deltagare har jag kommit att vilja beskriva en del av bibliotekariers digitala arbete som omsorgsarbete eller på engelska care work. Det gäller alltså en specifik aspekt i bibliotekariernas digitala arbete som rymmer allt från detaljkunskap om användarplattformar, sociala medier, bakgrundkunskap om kommersiella tjänster på nätet (se Linnéa Forslunds bidrag i denna antologi), kunskap om källkritik till digitalisering av analogt material. Digitalt arbete av det här slaget kräver teknisk kompetens och kompetens att kunna navigera komplexa situationer. Lisa Sloniowski (2016) menar dock att det finns en skillnad mellan digitalt arbete som innebär att ladda upp ett stort paket av digitala publikationer till bibliotekskatalogen å ena sidan och att ta hand om personer som har svårigheter med att hantera bank ID å andra sidan. Det är just den senare sortens digitalt arbete jag är intresserad av här. Låt mig illustrera den delen av digitalt arbete – digitalt omsorgsarbete – med ett exempel från en av deltagarna vars essäer inte är publicerade i denna antologi.

Irène Kulneff beskriver en situation som representerar en ganska vanligt förekommande fråga som är perifert relaterad till digitalisering. Den illustrerar dessutom på vilket sätt gränserna mellan bibliotekarie-professionen som är socialiserad under utbildningen å ena sidan och ett slags digitalt servicearbete eller digitalt omsorgsarbete å andra sidan suddas ut: Irène Kulneff beskriver hur en man vänder sig till infodisken och frågar om tillgång till datorer. Väl där visar det sig att han vill köpa flygbiljetter. Bibliotekarien försöker på ett pedagogiskt sätt få honom att utföra sökningen och bokningen själv men det visar sig att det inte kommer fungera. Det finns inte längre några medborgarkontor dit mannen skulle kunna vända sig och inte heller från kommunens seniorförening och dess datorstuga kan han få hjälp p.g.a. hans låga ålder. Samtidigt är mannen desperat och ger uttryck för känslor av skam. Vad ska bibliotekarien göra i den situationen? På samma sätt vände sig medborgare till bibliotek

när bank-ID introducerades och så småningom användes i allt flera områden från bankärenden till myndighetskontakter. Biblioteken blev samhällets datastugor där bibliotekarier tar hand om de som har svårt att hänga med i digitaliseringsprojektet.

Digitalt omsorgsarbete

Digitalt omsorgsarbete är arbete som inte borde kräva en särskilt teknisk utbildning eller kompetens i jämförelse med andra sorters digitalt arbete som jag nämnde tidigare. Det handlar i stort sett om att hjälpa till med vardagliga uppgifter och praktiker som användare av digitala tjänster förväntas utföra: digitala ärenden hos myndigheter (t.ex. ansöka om ersättning hos försäkringskassa eller skriva in sig på arbetsförmedlingen), att inhandla olika tjänster både digitalt eller analogt på nätet (t.ex. boka resor, utföra bankärenden) men även att tillgodose behovet av en fysisk plats med tillgång till digital infrastruktur som datorer och wifi. Dessa saker förväntas alltså utföras av eller finnas hos dagens digitala medborgare men det har visat sig lättare sagt än gjort. För just dessa krävs digitalt omsorgsarbete av bibliotekarier.

Jag menar att det digitala omsorgsarbete som bibliotekarier utför liknar akademiskt hushållsarbete som Sara Kalm (2019) beskriver i sin omtalade text "Om akademiskt hushållsarbete och dess fördelning". Hon skriver att akademiskt hushållsarbete är "en uppsättning av sysslor som måste utföras på en institution, som kräver att någon men inte alla utför dem och som är icke-meriterande. (...) Akademiskt hushållsarbete som helhet är ett slags kollektiv nyttighet, som alla drar fördel av men som inte alla behöver utföra" (Kalm 2019, s. 11). Akademiskt hushållsarbete utgör enligt henne

smörjmedlet för en institution, det som inte bara får institutionen att praktiskt fungera utan också det som bidrar till att skapa en stämning eller en atmosfär som alla får ta del av. På detta sätt kan vi tala om det som en kollektiv nyttighet (Kalm 2019, s. 11).

På liknande sätt skulle jag vilja beskriva digitalt omsorgsarbete som utförs på våra bibliotek idag, nämligen som smörjmedel för samhällets stora satsning på digitalisering. Det innebär arbete som är förknippat med låg prestige och som är i stort sett osynligt i rapporterings- och utvärderingskulturen men som ändå måste utföras för att genomdriva digitaliseringsprojektet.

Till exempel, regeringens "Digitalt först: program för digital förnyelse av det offentliga Sverige" innebär att

[D]igitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med

privatpersoner och företag. (...) Målet är att det ska vara enkelt att komma i kontakt med det offentliga Sverige. Vi måste tänka digitalt först och se förvaltningen som en digital förvaltning, (...). (Regeringen 2019¹)

När *Digitalt först* blir till *digitalt som krav* (eller *digital by default*) som tar sitt uttryck i att myndigheter som Arbetsförmedlingen eftersträvar digital självinskrivning av minst 90% av alla arbets-sökande plus hantering på distans med handläggare utspridda över hela landet utan lokala kontor i en del av Sveriges kommuner, blir det svårt för personer och grupper som står utanför det digitala imperativet (Wormbs 2010), som saknar språket, tillgång eller färdigheter för digitala kontakter med myndigheter. Det är först och främst de som söker sig till biblioteken för att få hjälp. Digitalt omsorgsarbete på bibliotek är alltså smörjmedlet för projekt som regeringens *Digitalt först*-satsning.

Emotionellt arbete på biblioteket

Det är dock inte bara rent tekniskt omsorgsarbete som krävs i samhällets datastugor. Det krävs *finger toppskänsla* för alla emotioner som väcks i samband med digitala teknologier både hos bibliotekari-er själva och hos användarna. Det är inte bara att biblioteket är en plats där vi kan utveckla våra färdigheter som gör bibliotekari-er till omsorgspersonal men också att care eller omsorg i service av någon annan rör just känslor och osäkerhet. Som deltagaren Iréne Kulneff i forskarcirkeln beskriver är mannen med behovet att boka flygbiljet-ter desperat. Han vet ingen annanstans att vända sig till. Samtidigt är bibliotekarien fundersam om hon bör och får hjälpa honom. Det är ändå känsliga data som hon behöver hantera under bokningen. Känslorarbete förknippas samtidigt med en slags inneboende motivation som är baserat på affekt, empati och en känsla av ansvar för den andre. Därmed ingår i det vårdande arbetet som utförs på våra bibliotek även vad vi kan kalla för känslorarbete. Känslorarbete har beskrivits som aktivt arbete med emotioner, det vill säga att till exempel framhäva vissa emotioner som en del av yrkesideologin men även att styra undan emotioner för att upprätthålla en professionell identitet. Ariel Russell Hochschild (1983/2012) skriver att känslor- arbete innebär

[L]abor that requires one to induce or suppress feeling in order to sustain the outward countenance that produces the proper state of mind in others – in this case, the sense of being cared for in a convivial and safe place. This kind

¹ Hämtad 30 oktober 2020 från <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringspolitik/digital-forvaltning/>

of labor calls for a coordination of mind and feeling, and it sometimes draws on a source of self that we honor as deep and integral to our individuality. (Hochschild 1983/2012, s. 7)

Begreppet känslöarbete har använts för att beskriva vårdande och omsorgsyrken som utgår ifrån att hjälpa andra för att utveckla deras kunskaper och färdigheter. Hochschild beskriver känslöarbete som en del av servicearbete och räknar upp barnomsorg, äldreomsorg, sjukhus, flygplatser, affärer, callcenter, skolor, kontor för välfärdsinstitutioner men även tandläkare som arbetsplatser där känslöarbete utförs. Bibliotekarier nämns i hennes bok *The Managed Heart* inte som en specifik grupp inom serviceyrken men jag menar att deras arbete tydligt innehåller aspekter av känslöarbete. Till exempel diskuterar Monica Nordsten i sitt bidrag hur hon inte bara måste hantera känslor hon möts av när tekniken inte fungerar men även den egna frustrationen som måste tas om hand på ett professionellt sätt. Hon skriver

Det blir en trist historia som lämnar både honom och mig med dåligt humör. Jag känner mig genomusel. Han är mycket missnöjd med banken men också med mig eftersom det utlovats att biblioteket skulle hjälpa till. Men framför allt verkar han besviken på sig själv som inte lyckats få ordning på detta på egen hand (...).

För det är här någonstans det skaver rejält i mig. Min vilja att omgående lösa allehanda problem som jag ställs inför tar sig ibland monumentala dimensioner. Det är något som krackelerar i ambitionens Bermudatriangel, i rummet mellan bibliotekariens självbild, omvärldens syn på oss som allvetare och den krassa verkligheten fylld av oplanerad felsökning av obegripliga digitala problem som möjligen hör hemma hos annan aktör (Nordsten, s.12)

Samtidigt är känslöarbete som Hochschild och det akademiska hushållsarbete som Kalm beskriver till en stor del osynligt arbete. Hochschild menar att känslöarbete är

‘shadow labor’, an unseen effort, which, like housework, does not quite count as labor but is nevertheless crucial to getting other things done....The trick is to erase any evidence of effort, to offer only the clean house and the welcoming smile. (Hochschild 1983/2012, s. 167)

Det gäller även digitalt omsorgsarbete på våra bibliotek. Det arbetet som utgör smörjmedlet för digitaliseringen ryms ofta inte i redovisningsblanketten och planeringen av digitaliseringsprojekt. Samti-

digt är digitalt omsorgsarbete av kollektivt värde för samhället, det behövs för att hålla digitaliseringsprojektet igång men biblioteken avlönas sällan för det.

En annan aspekt som ofta diskuteras i samband med omsorgs- och känslorarbete är att värdande yrken som innebär känslorarbete är typiskt kvinnliga yrken. Omsorgs- och känslorarbete utförs ofta – som Sara Kalm t.ex. visar för akademien – av kvinnor. I Sverige är 76 procent av alla bibliotekarier kvinnor och det speglades i vår forskarcirkel med minst två tredjedelar kvinnliga deltagare (SCB 2017²). Digitala teknologier å andra sidan förknippas ofta med manliga yrken – kodare, tekniker, ingenjörer är yrken som de flesta kommer tänka på när man tänker på digitalisering och digitala medier. Men som vi har sett så är samhället beroende av det digitala omsorgsarbetet vid sidan av andra slags digitala arbeten för att implementera digitaliseringsprojektet.

Avslutning: att synliggöra digitalt omsorgsarbete

Just nu finns en pågående diskussion kring digitalt arbete inom mitt ämne medie- och kommunikationsvetenskap. Å ena sidan finns det en skara av forskare som vill bredda begreppet och inkludera alltifrån gig work alltså arbetet för plattformar som Uber eller Jepster till arbetet på Amazons varulager. Å andra sidan finns det vissa forskare som hävdar att begreppet har tappat sin innebörd, att den har blivit ett tomt skal utan analytisk potential. Även om diskussionen visar på många viktiga aspekter är den dock väldigt snäv och inom-akademisk. Det som har varit viktigt för mig här är att diskutera arbetsrelaterade frågor som uppstår i samband med digitalisering och utvecklar en förståelse av digitalt arbete som rymmer alltifrån arbetet i Foxconn's fabriker där våra iPhones tillverkas till det mestadels enkla och tråkiga arbetet på datacenters där den ”nya oljan” lagras och vaktas. Det som ofta glöms bort i debatten om osynligt arbete inom digitaliseringsprojektet är omsorgsarbete som behövs lika mycket som fabriksarbete där våra digitala teknologier tillverkas. Mycket av det som sker på våra bibliotek idag är digitalt arbete som inkluderar rena digitaliseringsprojekt där analoga medier omvandlas till digitala former men även digitalt arbete som handlar om omsorg och känslor, om care work, om att reparera och upprätthålla vissa aspekter och praktiker, och först och främst om användare som har hamnat i utkanterna av det stora, omfattande

2 Hämtad 30 oktober 2020 från <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/syssel-sattning-for-varvsarbete-och-arbetstider/yrkesregistret-med-yrkesstatistik/pong/tabell-och-diagram/20-vanligaste-yrkena-for-kvinnor/>

digitaliseringsprojektet. Det här arbetet kallar jag för digitalt care work eller digitalt omsorgsarbete.

Under Corona-krisen höll de flesta bibliotek i Sverige öppet för att de utgör en kritisk infrastruktur som det menades. Inte bara för att de erbjuder plats, utrymme och uppkoppling för de som inte hittar sådant i hemmet men också för det vårdande, omhändertagande arbetet bibliotekarier gör – utöver allt arbete som utförs av dem är deras digitala omsorgsarbete samhällskritiskt och måste uppfattas som sådant. Som bibliotekarierna på biblioteket i Värmland skriver i Filipstads tidning:

För många är bibliotek förknippade med utlåning av böcker, men för oss som arbetar på bibliotek är även alla möten och samtal som uppstår en viktig del av vår vardag. Inte minst under våren 2020 när vi alla delade någon form av förvirring i en för oss helt ny och oväntad situation. (23 september 2020)

Om digitaliseringsprojektet ska vara ett projekt som inkluderar de flesta i samhället behöver vi också uppmärksamma det osynliga, kvinnodominerade arbete som utgör dess smörjmedel, nämligen digitalt omsorgsarbete som har en samhällsviktig funktion.

Digital delaktighet – till vilket pris?

Linnéa Forslund

Jag och min kollega träffar tre kvinnor i 70–80-års-åldern för att föra ett samtal om deras digitala vanor. Vi mötte dem några dagar tidigare under den lokala PRO-föreningens medlemsmöte då vi efterfrågade personer att intervjuas. Vi arbetar med en rapport där vi ska undersöka användandet av digital teknik hos några av bibliotekets målgrupper. Vi vill lära oss mer om målgrupperna, höra om vilka svårigheter de upplever med digitalt användande och hur de i så fall vill ha hjälp. Vi vill bli bättre på att förstå hur biblioteket kan möta de personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap och hur vi kan arbeta för att öka den digitala delaktigheten i samhället. Rapporten ska hjälpa oss i arbetet att utveckla personalens kompetens, våra arbetssätt och göra bibliotekets digitala programutbud relevant för fler.

Vi sitter i ett litet mötesrum bredvid biblioteket och till stöd för samtalet har vi projicerat påståenden och frågor i ett bildspel på väggen. Vi kommer till en fråga om att söka information på internet, och om de någon gång tänkt på hur sökträffarna sorteras på Google. Kvinnorna verkar frågande och fundersamma. Tidigare i samtalet har vi märkt att det råder allmän begreppsförvirring och ibland vet vi inte om de kan skilja på informationen i den egna e-posten från text i en digitaltidning eller genom en Googlesökning. Jag hinner tänka: Är vi ute på djupt vatten när vi vill föra in samtalet på algoritmer och sponsrad information? Men jag vill så gärna föra det här samtalet eftersom jag tycker att det är ett viktigt ämne. Jag är både nyfiken på deras tankar och vill upplysa dem om källkritik och integritet på nätet. Det är ju ett av bibliotekets uppdrag. En av kvinnorna tittar på mig med en genomsådande blick och frågar: ”Vadå, ska man inte använda Google? Är det farligt med Google?” Jag förstår det som att min fråga har varit ledande. Och vad ska jag svara? Jag vill gärna ge henne ett långt svar om Googles framgångsfaktorer och de bakomliggande mekanismerna som samlar in och analyserar mänsklighetens digitala fotspår för att förbättra sina tjänster men främst för att sälja informationen vidare till företagskunder. Men jag vill samtidigt inte avskräcka dem som inte är vana vid att använda internet från att prova sig fram och göra sina egna upptäckter. Jag försöker förtydliga frågan men det är svårt att förklara vad jag menar utan att lägga några värderingar i den och utan att låta den växa

till att bli ett stort och ogripbart samhällsfenomen de känner sig tvungna att kommentera.

Jag och min kollega beslutar oss för att hoppa över frågan. Efteråt börjar jag fundera över det här dilemmat som jag upplever i min yrkesroll. Hur kan bibliotekets arbete med att främja digital delaktighet ske utifrån en medvetenhet om den digitala utvecklingens baksidor? Går dessa uppdrag att förena? Och hur ser i så fall den pedagogiken ut?

Övervakningskapitalism

Det finns en demokratisk aspekt av att vara digitalt aktiv idag då det möjliggör och underlättar deltagande i samhällets alla funktioner, inklusive bibliotekets service och tjänster. Men det finns också ett hot mot demokratin inbäddad i hur den tekniska utvecklingen har framskridit. Shoshana Zuboff, författare och professor emerita vid Harvard Business School, har skrivit om övervakningskapitalism sedan 2014. I hennes senaste bok *The Age of Surveillance Capitalism* (2019) beskriver hon hur de största teknikjättarna som Google, Amazon, Facebook och Microsoft systematiskt kränker den personliga integriteten genom den skoningslösa datainsamlingen de bedriver. Teknikföretagen har vuxit genom att samla in och analysera mängder av personlig data från sina användare. Med hjälp av denna data kan de göra precisa förutsägelser av vad en enskild användare kommer göra eller köpa närmast (Zuboff 2019, s. 78f). Dessa förutsägelser säljs sedan till företagskunder som kan erbjuda ett anpassat pris för en viss produkt vid exakt rätt tillfälle till en användare. Och denna princip används inte bara i kommersiella syften utan även i politiska (Zuboff 2019, s. 277ff). De har kommit att bli de rikaste företagen i världshistorien och med en enorm tillgång på data har de fått en betydande maktposition i samhället. Vägen till denna maktposition består också i att människor gjort sig beroende av flera av teknikföretagens tjänster eftersom de även bidrar med många fördelar för individen och samhället. Kevin Körner är analytiker på Deutsche Bank och beskriver i artikeln "Digital politics AI, big data and the future of democracy" fördelarna med den tekniska utvecklingen:

People enjoy access to information that was unimaginable just a few decades ago and the possibility to exchange and coordinate themselves worldwide in a matter of seconds. For billions of people, the digital transformation for which the smartphone is synonymous has brought enormous benefits and convenience. This has enriched the societal discourse through new forms of multilateral communi-

cation. Social media such as Facebook and Twitter have become standard tools for citizens, representatives and governments to reach out to each other and exchange views, opinions and policy proposals. (Körner 2019, s. 2)

De kommersialiserade digitala tjänsterna har kommit att utgöra samhällets digitala infrastruktur på liknande sätt som alla kommunikationer och vägar som förbinder våra fysiska platser. Alla fördelar och bekvämligheter som Körner skriver om får vi dessutom kostnadsfritt. Det vi däremot betalar med är vår personliga information i form av de digitala fotspår vi lämnar efter oss. Undersökningar har visat att människor prioriterar att tjänsterna är kostnadsfria framför ett bättre dataskydd för användaren (Körner 2019, s. 8). Bekvämligheten tycks komma först och detta utnyttjas av teknikföretagen. De vet att vi uppskattar smidigheten att kunna hålla kontakten med alla våra nära och kära på ett enda ställe, de vet att vi uppskattar att få tips på böcker, filmer och artiklar som går i samma tankebanor de vet att vi redan har. Zuboff skriver om detta och om hur de stora teknikföretagen utnyttjar faktorer som gör oss människor beroende av att använda just deras tjänster (Zuboff 2019, s. 446ff). Hon beskriver också företagets manipulativa förmåga när det gäller att komma undan med integritetskränkande åtgärder. De arbetar systematiskt för att vilseleda människor, undanhålla information och hitta kryphål i lagstiftningen – allt för att säkerställa sin position som datafabriker. Våra digitala fotspår är deras fritt tillgängliga råmaterial (Zuboff 2019, s. 70). Ju mer råmaterial desto mer precisa förutsägelser kan göras med hjälp av tekniker inom artificiell intelligens (AI) och maskininlärning. Det skulle till exempel vara mycket mer troligt att Google utvecklar sin söktjänst för att förbättra sin AI än att förbättra sin AI för att göra en bättre söktjänst (Zuboff 2019, s. 95).

Utvecklingen i Kina är ett skrämmande exempel på ett möjligt framtidsscenario även i övriga världen. Just nu testas en modell där insamlade personliga data används för att driva människor till handlingar som anses önskvärda i samhället. Genom ett socialt kreditssystem ökar eller minskar invånare sin kreditvärdighet genom sitt beteende vilket ger dem fördelar eller nackdelar när det kommer till exempelvis möjlighet att få bostad, placering i vårdköer eller vilka priser och rabatter de erbjuds. Det faktum att Kina är en diktatur har gjort att befolkningen är mer vana vid statlig övervakning och censur och eventuella protester skulle möta stort motstånd. Men trots skillnaderna i styre och kultur så finns det en hel del likheter mellan teknikutvecklingen i Kina och den utveckling som drivs av företagen i Silicon Valley. Precis som i Kina intresserar de sig för

hur teknologin kan användas för att ”knuffa” människor i en viss riktning, mot ett ”bättre” beteende (Zuboff 2019, s. 388ff).

Känslan jag har i samtalet med de datorovana personerna på biblioteket, att det är en viktig fråga vi närmat oss, känns rimlig såhär i efterhand. Jag har både viljan att de ska få åtnjuta de digitala bekvämligheterna samtidigt som jag känner till hur detta utnyttjas av teknikföretagen. Jag tänker också på bibliotekets demokratiska uppdrag och bibliotekslagens formulering att ”biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling” (SFS 2013:801). Kevin Körner skriver att demokratin behöver skyddas och att medborgare som vuxit upp och lever i demokratier ofta tar sina rättigheter och friheter för givna. Kanske är det därför larmrapporter om teknikföretagens integritetskränkande åtgärder inte tas på det allvar det förtjänar. Ett exempel är skandalen kring företaget Cambridge Analytica som fick tillgång till miljontals Facebookanvändares personliga data i syfte att målinrikta propaganda i samband med politiska folkomröstningar. Skandalen gav inte upphov till några större förändringar i användning eller beteendemönster på sociala medier (Körner 2019, s. 8). Att bibehålla ett demokratiskt samhälle är en ständig process som hela tiden behöver aktualiseras (Körner 2019, s. 2). Jag tänker att det för biblioteket inte handlar om att försöka lösa frågan om hotet mot demokratin i vår digitala tidsålder. Det handlar inte heller om att inte göra någonting för att det är för komplicerat och svårt, utan om att göra *någonting*. Shoshana Zuboff vill med sin bok glänta på de lyckta dörrarna in till de bakomliggande mekanismerna hos de största teknikföretagen, skingra dunklet kring vad som pågår bakom fasaden och upplysa människor om att de digitala bekvämligheter vi gjort oss beroende av kommer med ett pris. Och just det tänker jag att biblioteken också kan göra. Det finns en risk att hamna i ett läge där teknikföretagens intrång i den personliga integriteten normaliseras vilket leder till att användare bara accepterar den pågående utvecklingen. Teknikföretagen tycks veta allt om sina användare medan användare vet väldigt lite om dem. Biblioteken kan ta rollen att vara den samhällsaktör som kritiskt nyanserar den digitala utvecklingen för att på ett bättre sätt möta bibliotekslagens formulering om det demokratiska uppdraget. Där ingår också uppdraget att verka för bildning och upplysning.

Jag funderar på vad som skulle hänt om jag och min kollega valt att fortsätta samtalet med de datorovana personerna om Google och deras fråga om faror i att använda företagets tjänster. Kanske var min fråga inte alls ledande. De kanske hade burit på just denna fråga länge och äntligen hittat ett sammanhang för den att få utlopp. De kanske till och med hade en förväntning på mig som bibliotekarie

att kunna ge dem ett utförligt svar och blev besvikna då vi valde att lämna frågan därhän. Om jag hade agerat annorlunda och likt Zuboffs ambition, försökt förklara hur Googles tjänster kommer med ett pris, skulle jag stannat kvar i situationen och gjort just det. Min förutfattade mening var att de skulle bli avskräckta men de skulle lika gärna kunna bli trygga av vetskapen. Kanske skulle de inte alls undvika digitala verktyg i fortsättningen utan frågat vidare om andra digitala vägar. Det hade kanske blivit en naturlig ingång till ett samtal om andra digitala tjänster eller vad man kan göra för att öka sin integritet på nätet. Men det skulle också kunna få en avskräckande effekt. En avgörande faktor kan vara hur väl och hur balanserat informationen framförs av mig som bibliotekarie. Då framkommer vikten av den pedagogiska rollen som består av utmaningen i att framföra informationen på ett bra sätt anpassat efter situation och person.

MIK och bibliotekets vardag

Biblioteken har länge arbetat med medie- och informationskunskighet (MIK). Jag har själv tyckt att det varit en utmaning att lyfta MIK-relaterade frågor i det vardagliga arbetet. Det mötet jag och min kollega hade med de datorovana personerna var ju ett av oss skapat sammanhang i syfte att fördjupa samtalet om digitala tjänster. Jag undrar hur detta påverkade möjligheten att föra det samtalet. Möjliggen är det så att det djupare samtalet är ett mer gynnsamt format än referenssamtalet som sker i bibliotekens informationsdiskar eller som en del av de snabba ärenden som utförs ute i biblioteket. Dock är det den kortare interaktionen med bibliotekets användare som förekommer allra mest. Utöver intervjusituationen på biblioteket har jag aldrig varit med om att en besökare frågat mig om tips på hur man surfar säkert eller hur man gör för att radera sina digitala fotspår. Tvärtom vill besökare ofta att jag som bibliotekarie ska klicka på knapparna när han eller hon möter problem vid datorn, även om personen är inloggad i sin bank. Användare lämnar sina datorer när de är inloggade på olika sidor för att hämta en utskrift och få klagar på att det inte finns möjlighet att utföra integritetskänsliga ärenden avskilt. Många säger sina personnummer högt innan jag påminner om att de själva kan knappa in sitt personnummer på en sifferdosa. Medvetenheten om digital säkerhet och personlig integritet hos biblioteksanvändare upplever jag därför ofta som låg, vilket vittnar om ett stort behov av att stärka den.

Då vi sällan får MIK-relaterade frågor undrar jag om det rent generellt saknas förväntningar på biblioteket som en aktör som jobbar med digital säkerhet och integritet. I Internetstiftelsens

senaste rapport *Svenskarna och internet* (2019, s. 64) finns statistik som visar att det inte saknas intresse för frågorna hos befolkningen. Statistiken visar att hälften av de som stiftelsen frågat känner sig övervakade på internet. Det går också att se en ökande oro över att Google och Facebook kränker integritet. Biblioteket har automatiskt fått en ny roll i takt med samhällets digitalisering genom att människor i stor utsträckning besöker biblioteken för att få hjälp med digitala ärenden och tjänster. Men jag ser inte att samtalen som kritiskt granskar de största teknikföretagen finns där. Det finns inte heller någon agenda som berättar om att vi på biblioteket aktivt ska framhålla alternativa digitala tjänster eller lyfta fram den digitala utvecklingens baksidor. Men nu är det kanske dags för oss att ta kommandot och börja prioritera i det digitala uppdraget. Vi behöver fortfarande möta de frågor och förväntningar vi får idag, men inte till den grad att vi glömmer bort den demokratiska aspekten av digital medie- och informationskunnighet. Vi borde lägga lika mycket, om inte mer, resurser, fokus och kompetensinsatser inom detta område för att visa att vi är den samhällsaktör som kan möta upp den oro som tycks finnas hos befolkningen.

Att dra upp riktlinjer och prioriteringar i det digitala uppdraget är självklart något som måste ha stöd från politiker och ledning. Om det nu är så att allmänheten inte har några större förväntningar på biblioteket som den aktör som aktivt lyfter datasäkerhetsfrågor och MIK så är det inte säkert att politikerna har det heller. Cecilia Nordqvist och Elin Wihlborg skriver i rapporten *Digitalt först? Kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering* (2019, s. 6) om hur beslutsfattare själva behöver ha kompetens för att kunna fatta beslut för en bra styrning av digitaliseringen. Rapporten visar också att vissa politiker i studien inte ens känner till att biblioteken har funktionen att ge stöd i digitala frågor och inte alla ser heller biblioteket som en självklar plats för digital inkludering. Författarna menar att det kan bero på att chefer och politiker har den kunskap de själva behöver och befinner sig i en miljö där de kan få teknisk hjälp (Nordqvist & Wihlborg 2019, s. 31). Bibliotekspersonal eftersöker riktlinjer gällande var gränsen går för vad biblioteket ska och inte ska hjälpa till med. Trots svag styrning gör biblioteken väldigt mycket utan dessa riktlinjer men det skapas samtidigt en hel del osäkerhet i yrkesrollen (Nordqvist & Wihlborg 2019, s. 35). Samma osäkerhet som jag själv kände i situationen med de datorovana personerna. Jag upplevde hur svårt det var att försöka förklara för dem hur Google fungerar utan att avskräcka dem från att vara digitalt delaktiga. Det är inte bara komplexiteten i sakfrågan utan också svårigheten i hur den ska förmedlas. Att kunna hitta rätt

i balansgången mellan att inspirera och att medvetandegöra och att kunna använda en pedagogik som handlar om att främja digital delaktighet men inte på bekostnad av de demokratiska värdena.

När det gäller komplexiteten i sakfrågan bekräftar statistiken från de självskattningstest som Region Uppsala genomförde inom ramen för projektet *Digitalt först med användaren i fokus*, att det saknas kunskap hos bibliotekspersonalen om vilka risker som finns i användandet av internet. Det saknas en medvetenhet om hur man skyddar sig och förebygger dessa risker och det saknas kunskap om dataskydd och personlig integritet på nätet (Grenholm 2018, s. 19). Så kompetenshöjande insatser inom just detta område borde prioriteras. Det är bibliotekspersonalen som möter besökarna och som ytterst har möjligheten att förkroppsliga det demokratiska uppdraget och folkbilda i denna viktiga fråga. Men som det ser ut idag saknar alltså personalen inte bara kunskap i sakfrågan utan också tydlig styrning från chefer och politiker och upplever en osäkerhet i sin egen yrkesroll.

I sin text "Bibliotekariens handlingsfält: praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar" (2016, s. 68) ger Eva Schwarz flera exempel på situationer som resulterar i bibliotekspersonalens undran om var gränsen för bibliotekariens handlingsfält går. Handlingsfältet definieras som "områden av uppgifter och frågor som den dagliga yrkesvardagen möjligtvis kan generera" (Schwarz 2016, s. 69). Schwarz beskriver vidare hur handlingsfältet både består av externa och interna faktorer. De externa faktorerna består av lagar och regler men också kulturella, ekonomiska och rumsliga faktorer. De interna faktorerna är knutna till den enskilda personen eller gruppen och vad denne eller de kan göra. För att något ska ingå i bibliotekariens handlingsfält så behöver han eller hon behärska alla de delar som det utgörs av (ibid.). I min situation i samtalet med de datorovana personerna ser jag det externt definierade som det lagstadgade uppdraget om att biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling. Men jag kunde inte behärska de delar som handlingsfältet bestod av eftersom jag inte kunde navigera i den pedagogiska utmaningen. Jag hade inte heller något förhållningssätt att tillämpa som säger att jag som bibliotekarie ska prioritera samtal om säkerhet och integritet på nätet före målet att öka digital delaktighet till varje pris. Hade jag haft det hade jag definitivt inte hoppat över frågan utan kanske snarare låtit den utgöra en central del av samtalet. Jag hade fått reda på om den pedagogik jag använt mig av fungerat avskräckande eller stärkande och utifrån den kunskapen lärt mig mer om hur jag ska göra vid nästa tillfälle.

Bibliotekspersonalens frågor om vad vi ska och inte ska hjälpa

till med som Nordqvist och Wihlborg skriver om gör mig bekymrad. Även Eva Schwarz undrar: ”Frågan är om en bibliotekarie borde vidga sitt handlingsfält och lära sig programmen eller om det behövs en reflektion kring om kraven som ställs på henne är rimliga” (ibid.). Även om citatet syftar på de olika programmen en bibliotekarie behöver lära sig för att kunna hjälpa en besökare att låna e-böcker så kan frågan även ställas i förhållande till min situation. Programmen som åsyftas i citatet kan bytas ut till den pedagogik och de strategier jag saknade i mötet med de datorovana personerna. Jag är rädd för ett scenario där bibliotekspersonal, chefer och politiker lägger större fokus på att fråga sig om kraven på bibliotekspersonalen är för högt ställda i stället för att fokusera på hur vi kan göra för att folkbilda för att hantera det demokratiska hotet som följer i det digitala samhällets utveckling. Att hantera sådana här frågor kan inte ligga på den enskildes ansvar eller vara upp till den egna bedömningsförmågan. Det behövs en prioritering i det digitala uppdraget samt ett vidgat handlingsfält som också innefattar de interna faktorerna hos individen och gruppen för att kunna möta upp de externa faktorerna. Det behövs en större diskussion om hur vi ska realisera det här uppdraget i praktiken. Främjande av demokrati och tillgång på kunskap och information är något som nämns i flera avgörande dokument för bibliotekens verksamhet¹. Men en handlingsplan hur detta ska realiseras i det vardagliga arbetet saknas.

Vi som bibliotekspersonal har en chans att presentera alternativa sökmotorer, mejlprogram, eller krypterade meddelandetjänster. Här tror jag att det finns mycket mer för oss att lära och vidareförmedla. På så sätt förhåller vi oss till teknikutvecklingen genom att fokusera på alternativa lösningar och tjänster utan att måla upp eller förstärka en dystopisk vision som riskerar att minska handlingskraften. Att arbeta med folkbildning om dessa frågor påverkar inte bara hur den datorovana personen väljer digitala tjänster utan kan också göra att personer med mer datorvana får ny kunskap att fatta sina beslut på istället för att per automatik välja de största tjänsterna på marknaden. Detta arbete handlar inte om att bromsa den tekniska utvecklingen utan om att förhålla sig till den. Men den valmöjligheten blev inte ens tydlig för de datorovana personerna som vi träffade då vi bara hoppade över frågan utan att fördjupa oss i den.

MIK-labbet är en del av Digitala biblioteket, Stockholms stadsbiblioteks enhet för utveckling av digitala bibliotekstjänster. Labbet är en resurs för bibliotekspersonal inom Stockholms stadsbibliotek som tillhandahåller en mindre samling framtidsteknik som kan

¹ Några av bibliotekens styrdokument som åsyftas är Bibliotekslagen, Unescos folkbiblioteksmanifest, Nationell biblioteksstrategi.

testas eller användas vid programverksamhet på bibliotek inom organisationen (MIK-labbet 2017). MIK-labbet har även tagit fram ett Data detox kit vilket jag tycker utgör ett utmärkt exempel på material biblioteket kan använda dels för personalens egen kompetensutveckling men också i mötet med användare. Data detox kit är ett åttadagarsprogram där man i konkreta steg lär sig mer om alternativa sökmotorer, cookies som samlar in data genom webbläsaren, webbhistorik, spårningstjänster som visar dolda tredjepartsföretag som följer digitala fotspår, hur man kan skapa starka lösenord och mycket mer. Detta material finns tillgängligt på bibliotekets hemsida och skulle kunna utgöra ett självklart steg i kompetensutvecklingen hos all bibliotekspersonal. Fler exempel på resurser är Digiteket som är en nationell lärplattform för bibliotekspersonal (Digiteket u.å.). Där finns pedagogiska kurser som bland annat handlar om integritet på nätet, datasäkerhet och övervakningssamhället. Det är lovande att det finns resurser av detta slag och att det tycks bli fler. Förutom att gå dessa kurser behöver bibliotekspersonalen själva använda de alternativa digitala tjänsterna och ständigt omvärldsbevaka inom området eftersom det är så föränderligt. Ett program som installerats för att blockera tredjepartsspårning kanske en dag har slutat uppdateras och nya och bättre tjänster blir tillgängliga. Blir vi själva vana vid att använda dessa program och vet hur de fungerar är det också lätt att visa våra besökare. Vi behöver även titta på vilka programvaror vi själva har installerade på våra arbetsdatorer och de publika datorerna i biblioteksmiljön. För jag vill tro att de MIK-relaterade samtalen främst behöver ske i det vardagliga mötet med besökare eftersom det är där vi har flest chanser att påverka.

Nordqvist och Wihlborgs rapport visar att planerade programaktiviteter som ska främja medborgarnas digitala färdigheter, exempelvis genom att inbjudna externa aktörer visar sina digitala tjänster, inte är särskilt välbesökta (Nordqvist och Wihlborg 2019, s. 30). Det kan ha många orsaker men en kan vara att besökare behöver hjälp i stunden. Och kan vi ta tillvara på den stunden genom att på ett pedagogiskt sätt föra in MIK-relaterade samtal så har biblioteket gjort någonting för att varje dag förhålla sig till sitt demokratiska uppdrag. Och det är kanske ett möjligt svar på min inledande fråga: att uppdraget att främja demokratin innebär att öka digital delaktighet tillsammans med ett folkbildande moment om den digitala utvecklingens baksidor. Båda delarna är lika viktiga och behöver prioriteras lika mycket. MIK-samtalen är något bibliotek bör ta större initiativ till på vardaglig basis i mötet med samhällets medborgare i och utanför biblioteket. Den pedagogiska utmaningen behöver vi träning i att utöva.

Värna biblioteket som fristad

Biblioteken kan öka allmänhetens kännedom om teknikföretagens insamling och användning av personlig data, och förhoppningsvis kan denna kännedom leda till en viss förändring i det egna digitala beteendet, men i det stora perspektivet innebär det knappast att det påverkar teknikföretagen. Zuboff skriver:

There are some things we do know, however. Individuals each wrestling with the myriad complexities of their own data protection will be no match for surveillance capitalism's staggering asymmetries of knowledge and power. (Zuboff 2019, s. 482)

Är det något som kan förändra situationen på ett mer påtagligt sätt är det förändringar i lagstiftningen. EU:s dataskyddsförordning General Data Protection Regulation (GDPR) som implementerades 2018 är ett steg i rätt riktning. Zuboff (2019, s. 485) menar att människor behöver mobilisera och organisera sig i kampen för en lagstiftning som balanserar makt- och kunskapsförhållandet och stärker den personliga integriteten. Och är det något som jag ser som ett första steg för människan i den kampen så är det kunskap om den digitala utvecklingens baksidor.

Människor har rätt till en fristad, en plats att känna sig trygg på, en plats att utveckla en identitet, tänka och dagdrömma. Zuboff gör en liknelse till hemmets trygga vrå. Hemmet vars dörrar övervakningssamhället vill ska stå på vid gavel och nycklar slängas bort (Zuboff 2019, s. 478). Jag tänker att biblioteksrummet liknar en sådan fristad som hemmet kan vara. Än så länge sker ingen övervakning som i butiker och på gator och torg, alla kan låna medier utan att det kommer till de stora teknikföretagens kännedom och bibliotekspersonalen lyder under offentlighets- och sekretesslagen. Så även om vägen är lång för det folkbildande arbetet om den digitala utvecklingens baksidor så finns åtminstone fristaden, i form av medierna och den fysiska platsen, redan där.

Digitalt disk-skick: Om viljan att nå ut till alla

Erika Hoff Holmgren

“Alltså Erika, har ni lagt ut det här på Facebook?”

Jag vänder mig om med koppar i händerna. Kaffedoft och papperslukt – det luktar alltid papper i ett solvarmt bibliotek. Kaksmulor på bordet, småstadsprat i luften. Ljuset ligger på från fönstren. Vintervitt och klart. Pensionärsarrangemang kommer oftast i solljus. Alla andra jobbar dagtid, mig inkluderad.

Det är en av mina stammisar som frågar: 20-något, en paradisfågel bland allt vitt hår. Svart tröja med neonrosa tryck, en spel-logga jag inte känner igen. Hon pratade om fantasy och science fiction på bokcaféet. Alla uppskattade den nya paletten bland alla deckare. Hon håller frågande upp mobilen emot mig.

“Ja, vadå då?” Klart jag har lagt upp arrangemanget på Facebook.

“Jamen jag såg inget om det?”

Jag ber henne visa. Hon böjer sig över mobilskärmen, jag fortsätter plocka disk. Byter ord med en annan stammis – 80-något – och blir varm i hjärtat av att få höra att bokcaféet blev bra. De flesta känner varandra, hör sig för om barnbarns hälsa och om väninnan varit på det eller det kulturarrangemanget. Hur dåligt, hur bra, hur trevligt eller otrevligt det var. Hur trist det är när kommunen prioriterar det eller det. Även när ingen pratar med mig känner jag mig insvept i uråldrig vänskap, värme, skratt. När de rullar därifrån med rullatorer och stavkäppar och dubbade skor blir det till högljudda hejdån. Det blir tyst när dörren går igen efter dem.

Biblioteket är tomt när 20-nånting lutar sig nära för att med ett par snabba klick visa vad felet är. Förflyttas till Facebook; ljusblått och vitt. Vassa pelare av reklam på vardera sida om sidflödet. Vår röriga - charmiga, tycker jag faktiskt - Facebooksida. Kakafoni av intryck; ljusrosa bilder för babysång, film av mjukisdjuren på tork i vårsolen, ett författarbesök med porträtt som allvarligt ser ut från skärmen.

Jag och låntagaren susar vidare i det vitblå havet. “Var är det?” frågar hon, och jag måste leta lite. Men mina ögon är vana, dyker bort från sidans huvudflöde, in på fliken för event. Vi scrollar förbi anonyma text-titlar och hittar till slut dagens datum. Där står det: Bokcafé.

“Titta!” Säger jag. Lite segerviss ändå. Jag visste väl att jag hade gjort rätt.

“Det är ju inte så lätt att se bara,” säger hon. Det är inte ovänligt men det tar ändå luften ur mig. Jag räcker tillbaka mobilen. Solljus och trähyllor i fokus igen. Hon i fokus igen. Jag ser in i hennes ansikte och det känner med mig.

“Nä,” håller jag med och söker orden. Sammanfattar ”Facebooks algoritm är inte alltid vår vän” och ”ärligt talat har vi inte tid att arbeta med och bli så skickliga på sociala medier som vi borde.” “Nä, jag vet.”

Vi har pratat teknikstrul och bibliotekets e-tjänster tidigare. Om hur appen inte klarar av att pausa mitt i ljudboken. Om hur dåligt utbudet är i hennes favoritgenre. Vi är nästan lika gamla. Vi ser på varandra i samförstånd.

Hon ler åt mig och suckar medlidsamt. Vi säger hejdå, hon säger att hon kommer på min fantasy-bokcirkel, jag påminner om att jag i alla fall alltid sätter upp affischer i centrum – vi skrattar – och sen måste jag rulla iväg min vagn till köket. Finns fortfarande koppar kvar att diska.

Det digitala och det diskade

Det första som sker med mig i den här situationen har att göra med yrkeskompetens. Låntagaren ifrågasätter. Jag känner mig hotad och undrar vad jag har gjort fel. Sekunden jag hittar arrangementet där det ska vara på Facebook-sidan blir jag lättad. Det jag tänker är: “Jag har gjort rätt och jag är kompetent, oavsett vad hon tycker”. Jag har följt den rutin som är inrättad på min arbetsplats rörande Facebook och arrangemang: Så snart du håller i ett arrangemang, skicka in det till bibliotekets Facebook-redaktion. De tar över, korrläser texten och lägger upp det. Att det är på rätt datum och på rätt plats innebär att jag - och de - har gjort rätt. Att följa formalia och att göra det på rätt sätt känns som en grundsten i min yrkesprofil. Det är tydligen något jag ser som en yrkesskicklighet – och också något som befriar mig från ansvar så snart jag får se att rätt sak hamnat på rätt plats. Jag tycker mig känna igen mitt beteende från när Bornemark skriver i *Det omätbaras renässans* om hur rutiner och manualer kan påverka det personliga omdömet:

När omdömet rationaliseras bort och arbetet består av att utföra i förväg nedskrivna rutiner försvinner också det personliga ansvaret. Om det går fel kan personalen alltid tryggt försvara sig med att ‘jag följde bara rutinen’ och chefen kan försvara sig med ‘jag såg till att alla rutiner fanns i rätt pärm’. I fjärrstyrningen flyttas alltså såväl subjektivitet och omdöme som ansvar till en anonym annan som aldrig är närvarande i det som sker. (Bornemark 2018, s. 71–72)

“Det är inte så lätt att se bara,” säger låntagaren. Jag ser in i hennes ansikte. Bort från Facebookflödet och tillbaka till personen. Jag ser något som krossar mitt manualförsvar. Jag faller tillbaka i det som säkert många bibliotekarier ändå till vardags känner av: Ett personligt ansvar för att biblioteket ska vara till för alla. Fri information, i förlängningen någonting som ekar av det som stod på en whiteboard-tavla när jag utbildade mig till bibliotekarie: Demokratins väktare. En närhetsetik kanske, som Henriksen och Vetlesen skriver om (2013):

Personen inte som en som har ett ärende utan en som ‘är’ ett ärende. När ärendet är personen själv, är det personen liv och öde det handlar om, inte en ‘sak’ som kan delegeras vidare till en annan tjänsteman eller ett annat kontor. Genom det faktum att personen har vänt sig till mig, är jag den utvalda instansen. Det är jag som har blivit tilltalad, ingen annan. Lagt kort ligger. (2013, s. 234)

I en handvändning blir det inte längre en fråga om teknikaliteter (kryssade jag i rätt ruta, gick jag från A till B) utan om ett personligt ärende. Hennes ärende. Hon, ärendet. Det hon kommer med till mig är inte en fråga om var arrangemanget är, egentligen, utan en fråga om varför jag har låtit det förbli osynligt. Varför jag i förlängningen har gjort henne osynlig, på biblioteket, genom att inte inkludera henne i det som kommer ske där. Jag känner mig skuldmedveten och luften går ur mig ”Fri information” och ”Demokratins väktare”-idealen aktiverar en annan slags yrkeskompetens. En mellanmänsklig empatisk skicklighet som tar avstamp i mina yrkesideal. Hennes ”liv och öde” känns som för stora ord i sammanhanget, är det inte bara ett bokcafé? Men samtidigt handlar också ärendet om uteslutandet och osynliggörandet av bibliotekets resurser för någon som vill använda sig av dem. Åldern 20-30, unga vuxna, står det i en annan manual att jag ska prioritera, nämligen i biblioteksplanen i kommunen jag jobbar. Och i bibliotekslagen, det gamla klassiska och nästan omöjliga budet: “Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla” (SFS 2013:801, 2§). Men det känns också i mig, i mitt demokratiska ansvar, i de Stora Orden i mitt yrke.

Jag vet – tror mig veta – att vi inte prioriterar hennes målgrupp i praktiken. Vi upprättar studieplatser och sen inte så mycket mer. De är för svåra att nå genom våra vanliga kanaler. De har ingen tradition av att gå på biblioteket annat än i studiesyfte. Att göra biblioteket tillgängligt för universitets- och högskolestudier faller i högsta grad in under vårt uppdrag, men jag tycker att fritids- och lustläsningen släpar efter. Och det har ingenting att göra med att målgruppen är ointresserad av lustläsning. Jag vet av egen erfarenhet att det finns

en levande och aktiv grupp med skönlitterära läsare i den åldern. De läser hemma, pratar på internet, Instagram, Goodreads. Vi har inte deras sorts böcker för vi är inte vana vid att de är en krets vi ska ta hänsyn till; och vi kan inte motivera att ta hänsyn till dem, avsätta budget för dem, förrän de kommer till biblioteket; och vi kan inte få dem till biblioteket om vi är digitalt osynliga; och eftersom vi är digitalt osynliga kommer de inte till biblioteket – och så vidare. I min erfarenhet har det funnits mer än ett försök, både från min och andras sida, att försöka överbrygga klyftan; men det är verkligen svårt. Det är ingenting jag eller mina arbetskamrater hittar på för att slippa arbete. Våra strategier har hitintills haft begränsat med framgång och det är också tungt att hålla uppe modet i motvind medan pensionärerna bara trillar in av sig självt. Men betyder det att det är svårt verkligen att jag har rätt att ge upp?

Ingår det inte i min kärnverksamhet att vara digitalt synlig? Det ingår i alla fall i min kärnverksamhet att överbrygga digitala klyftor: "Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet" (SFS 2013:801, 7§). Oftast brukar de digitala klyftorna handla om att någon saknar digital kompetens och att detta är något jag ska åtgärda. Men kan det inte också vara en digital klyfta när någon har en högre kompetens än vad biblioteket har?

Hennes ärende är på riktigt och mitt ansvar är på riktigt. När vi ser på varandra verkar vi förstå det. Kanske går det att beskriva som det nakna ansiktet som blottlägger våra sanna intentioner (Henriksen och Vetlesen 2013, s. 235) men det vi ser förvandlas också sen till en samförståndsblinkning. En samförståndsblinkning i en etnologisk intervju är när intervjuaren och den intervjuade helt plötsligt delar en outtalad förståelse mellan varandra. Katarzyna Wolanik Boström skriver i sin etnologiska studie *Berättade liv, berättat Polen – en etnologisk studie av hur högutbildade polacker gestaltar identitet och samhälle* om hur hon upplever samförståndsblinkningar när hon utför sina intervjuer eftersom hon uppfattas tillhöra en del gemensamma kulturgrupper som de hon intervjuar:

Intervjupersonerna tog ofta för givet att vi hade gemensamma kunskaper och associationer tack vare den delade nationella och sociala tillhörigheten (oss polacker/akademiker emellan). Mitt kulturella kapital testades, mer eller mindre diskret, med kodord och referenser som ansågs välkända för polacker i en viss social grupp – författare, musiker, inneställen, händelser, normer för levnadsstandard och beteendemönster. (Wolanik Boström 2005, s. 35)

Den maktasymmetri som finns mellan den intervjuade och intervjuaren försvinner åtminstone tillfälligtvis och de blir allierade. Det delas kunskap under ytan i uttalad kommunikation. Samma maktasymmetri finns inbyggt i relationen mellan mig och låntagaren från början: Jag har makt för att jag är den enda som kan göra biblioteket synligt för henne och hon är i en beroendeställning till mig sekunden som hon kommer till mig med sitt ärende (Henriksen och Vetlesen 2013, s. 242–243). Appellen från hennes ansikte till mitt är alltså något som kan sägas skapa asymmetri i det att jag som tjänsteperson nu har ansvar samt makt för att lösa hennes problem; men appellen jag skickar ut i gensvar – alltså att hon ser på mig att jag känner mig maktlös, får dåligt samvete – från mitt ansikte till hennes gör också att vi delar en samförståndsblinkning som jämnar till marken igen (Henriksen och Vetlesen 2013, s. 236).

Vi är generationskamrater som ser på varandra och uttalat synliggör det stelnade, döda *ratio* som min organisation använder för att rationalisera sitt tillvägagångssätt kring digital marknadsföring. Ratio är ett ord för en ordnad värld där kategorier och förståelsen för dessa kategorier – vadheter – redan är färdigtänkta (Bornemark 2018, s. 74). Vi tycker oss veta att det här inte är ett hälsosamt ratio utan ett stelnat sådant. Det innehåller inte de kaosartade bitarna som gör det till en levande värld där man tar hänsyn till det digitala livets alla skiftningar. Kanske för att vi befinner oss mitt i det här livet medan de som bestämmer kring bibliotekets digitala marknadsföringsratio inte gör det?

Tillsammans sluter vi upp och håller med varandra i vår samförståndsblinkning: Det här tillvägagångssättet håller egentligen inte. Det är orimligt att folk som bara får sina nyheter digitalt inte kan lita på att bli uppdaterade på vad det är som händer på biblioteket. Det är orimligt att jag inte kan lösa det här. Karen Calhoun pratar i sin bok *Exploring digital libraries* om hur det interaktiva digitala landskapet som formar sina användare också kräver av det digitala biblioteket att det uppfyller användarnas användarförväntningar (Calhoun 2014, s. 160–165). I det här fallet kräver låntagarens användarförväntan en interaktiv, levande och uppsökande kommunikation från biblioteket – och det är orimligt att vi, nej jag, inte lever upp till det.

Jag och låntagaren är allierade eftersom vi också tror oss förstå något om den digitala praktiken som bibliotekskåren i stort inte gör. Vi vet att det digitala är precis som det reella: kaosartat. Som Bornemarks hälsosamma ratio borde vara. Det är ingen som har gett mig en manual för hur jag ska bemöta och prata med låntagare över en disk, men det är underförstått att detta är en naturlig del av min yrkesbeskrivning. Malin Utter skriver i sin bok *Syns vi? Hörs*

vi? Nå genom bruset och marknadsför biblioteket om hur en av de effektivaste formerna för marknadsföring är att knyta relationer och uppmuntra folk till att rekommendera biblioteket för andra (Utter 2019, s. 36). Så egentligen kanske det ska ingå i min yrkesbeskrivning att ha ett digitalt disk-skick också. Det är inte bara att manualen är för rigid, det är också att den fundamentalt inte förstår att *sociala medier är sociala*. Det är en av de bästa platserna att kultivera goda relationer med låntagare (Utter 2019, s. 81).

Men kanske är det också orimligt att tro att jag och biblioteks-kåren ska leva upp till den här användarförväntningen. Låntagarens och mitt samförstånd har inget djup. Det diskuterar inte varför ratiot är som det är utan konstaterar bara något slags delat missnöje. Det är egentligen inte ett givet faktum att ratiot är felaktigt – eller det är åtminstone inte givet att det som inte fungerar går att åtgärda på de vis vi är vana att åtgärda dem som privatpersoner. Kanske måste det vara såhär. Kanske kan inte en kommunal inrättning vara lika snabb och ha samma kvicka vändningar som privata aktörer; kanske borde vi inte betala Facebook för att prioritera vårt material och rikta in sig på vissa målgrupper. Det finns moraliska, ekonomiska, politiska anledningar som väger in. Många av dem kan åtminstone jag erkänna att jag inte alltid förstår eller greppar, åtminstone inte på den nivå som kommuner arbetar på.

Utter diskuterar också att det helt enkelt inte alltid finns resurser för att kunna anställa folk till att arbeta med bibliotekets marknadsföring professionellt. Istället blir det en inbakad del i en bibliotekarier-tjänst (Utter 2019, 48). Och kanske är det också orimligt att en bibliotekariekompetens – utöver allt annat vi ska kunna och bemästra – också ska vara kommunikatörer och influencers. Det är helt separata yrken med en helt egen sorts skicklighet som ska respekteras därefter.

Det enda som avhandlas i den här samförståndsblinkningen är hennes förlåtelse och min ursäkt. Därefter återgår jag till det mindre tveeggade och mer rättframma; en arbetsuppgift med ett tydligt tillvägagångssätt, plan och utförande. Jag diskar. Manualen existerar inte här för alla är överens om att detta ingår i min kärnverksamhet: Efter ett bokcafé ska kopporna diskas. En kärnverksamhet som innefattar program, eftersom det innefattar att synliggöra och engagera besökare i det demokratiska uppdraget. Inga frågor. Här ligger det i yrkesryggmärgen. Bornemark skriver:

Det finns en sanning i upptäckandet, eller återupptäckandet, av vadheter som får oss att förstå och utveckla en viss situation. Detta är intellectus sanning. En sådan sanning måste också ha kontaktyta med icke-vetandet. Mitt i en

maktkamp eller hård debatt finns det inget utrymme för intellectus som kräver ett annat sorts lyssnande, ett lyssnande som inte vet, men som också kan höra saker det tidigare inte hört och förstått. Intellectus är inte blott ett abstrakt tänkande, utan förhåller sig till strömmen av sinneserfarenheter på ett sätt så att det ännu inte avgjorts vilka vadheter som ska tillåtas rikta uppmärksamheten. Här finns en lyhördhet och mottaglighet som sträcker sig utöver ratiots färdigetablerade begrepp. I detta gryningsljus uppfattas stämningar, här finns förundran, nyfikenhet och tillit, men också ångest, rädsla och skräck. Intellectus förhåller sig till det som för människan är ett kaos, men som lovar en framtid. Med försiktiga känslspröt tar den till sig nya vadheter. (2018, s. 189)

Det hela stannar kvar hos mig kanske mindre för att vi har haft en konflikt – det har vi inte – och mer för att en av mina inre konflikter får tydlig gestalt. Jag upplever att jag inte har utrymme att tänka abstrakt och utforska vad sociala mediernas marknadsföring skulle kunna innebära för biblioteket. Jag måste förhålla mig till redan förbestämda kategorier, manualer och planer. Jag inbillar mig att låntagaren förstår den här frustrationen i mig; en av anledningarna till att samförståndsblinkningen uppstår är för att jag känner mig sedd.

Låntagaren försöker dra med mig tillbaka till det här återupptäckandet och icke-vetandet. Hon försöker påminna mig om att det här sättet inte är det enda sättet. Det är därför hon börjar ifrågasätta och visa. Men jag erkänner mig besegrad, inför pappersvärlden och i en viss mån också inför byråkratin. När Bornemark skriver om ett "gryningsljus" där det finns "förundran, nyfikenhet och tillit, men också ångest, rädsla och skräck" känner jag igen hur jag ibland uppfattar min privata praktik i det digitala landskapet. Och jag vet inte hur jag ska få min organisation att acceptera den ångesten och skräcken. Få mig själv att acceptera den ens, i en professionell kapacitet. Det handlar nog mest om mina egna känslor och att bara försöka överleva arbetsdagen. För låntagaren är inte arg. Hon är inte ens besviken. Hon godtar mina uttalade ursäkter. Och sen bara accepterar vi läget och går vidare. Det finns kaffekoppar att diska. Alla kategorier känns färdigtänkta och trygga i tallrik, såpa, kaffebläckar.

”Kan vi vara med på länk?”

Pia Brinkfeldt

Frågan kommer, som så många gånger tidigare, nästan per automatik när inbjudan gått iväg i mejlen. Nej, tänker jag spontant, inte den här gången. Vi behöver mötas. Jag svarar ganska snabbt, skriver att vi inte kommer att öppna en digital yta för de två inledande träffar som den aktuella utbildningen kräver men, att vi står för alla resekostnader för deltagarna. Och iväg. Dagen fortsätter, jag släpper konversationen och fortsätter arbeta med annat.

Lite senare kommer en reaktion på mitt förhållandevis snabbt formulerade mejl. Avsändaren är upprörd, mycket upprörd. Det är ett tydligt ställningstagande om min och min verksamhets brister och formuleringarna är bitvis hårda. Ilskan är uppenbar och jag anar en ton av sarkasm, som att det hela skulle vara ett skämt från vår sida. Det är många utropstecken, nästan en hel rad. Mitt tidigare mejlsvar ifrågasätts av personen som har en hög chefsposition i en av regionens kommuner, men som inte är målgrupp för utbildningen. Hen menar att en verksamhet som ska arbeta för regional utveckling inte kan förutsätta folks fysiska närvaro. Speciellt inte när vi samtidigt jobbar så mycket med digitalisering. Det är att arbeta bakåtsträvande. Bakåtsträvande. Jag suger på ordet en stund och känner mig illa till mods, som att jag har blivit påhoppad. Det känns som att ifrågasättandet gäller mig, personligen. Nästan direkt går jag in i försvarsställning och funderar på hur jag ska formulera ett nytt svar, som med tyngd och skärpa kan göra mig trovärdig igen. Vinna en kamp som ingen har uttalat.

Jag skriver om ämnet, den hbtq-diplomering av regionens kommunbibliotek som utbildningen är starten på, att vi tror att diskussionerna behöver föras tillsammans på en gemensam plats. Om vikten av att kunna skapa ett tryggt och samlat rum för deltagarna. Jag skriver om upplägget och hur korta föreläsningar ständigt kommer att varvas med reflektion och prat i små grupper, och att vi inte har tillgång till nödvändiga plattformar för att möjliggöra digital medverkan på ett tillräckligt bra sätt. Jag poängterar att arbetet mellan de två obligatoriska träffarna kommer ske digitalt, och försöker utifrån det på något sätt försvara min verksamhets position och betydelse i regionens digitaliseringsarbete. Till sist lägger jag dessutom till en rad om att det fysiska mötet inte minskat i betydelse och att vi också i ett digitaliserat samhälle fortfarande behöver träffas på flera olika sätt.

Jag hör inget mer, får ingen ytterligare respons på mitt lite

utförligare mejlsvar. Men den arga är nog inte mindre arg ändå, tänker jag. Trots tystnaden och att vi fortsätter planera för utbildningsdagarna så kan jag inte riktigt släppa det hela. Gjorde jag rätt? Skulle jag kunna gjort på ett annat sätt? Varför kan vi inte köra på länk, egentligen?

Datum för första träffen kommer. Deltagarna är på plats, även från kommunen där den höga chefen opponerat sig. Vi möts i samma fysiska rum, det är möblerat i mindre grupper av stolar runt borden. Människor börjar komma, tar av fikaten som är uppdukad utanför rummet. En kopp kaffe och en smörgås i handen, hälsa på arrangörer och kollegor, sedan in och hitta en ledig plats. Många har samåkt och kommer tillsammans, några håller ihop gruppen medan andra splittrar sin enhet när de kommer in i lokalen. Bordet längst fram i mitten blir som vanligt fullt sist. Någon kommer lite sent, försöker så diskret som möjligt ta sig mellan människor på stolar mot den plats som blivit över.

Diskussionerna och inledningen av utbildningen blir ungefär som vi tänkt. Upplägget verkar fungera bra och alla i rummet ser ut att delta i diskussionerna och samtalen. Ingen benämner det som hänt tidigare i mejltråden med chefen i kommunen, ingen känner kanske till den. Även om det inte uttalas i det fysiska rummet känner jag mig säker på en sak. Frågan "Kan vi vara med på länk?" kommer garanterat ställas igen. Och igen.

Vad hände och varför skaver det?

Min text handlar om den ambivalens som frågan "Kan vi vara med på länk?" väckte i mig vid det här tillfället. Varför skavde det lite att jag sa nej till länken? Varför ansåg jag att det här mötet inte kunde genomföras i ett digitalt rum, och varför reagerade jag så starkt på att bli ifrågasatt och kallad bakåtsträvande? Vad menas ens med "bakåtsträvande" i en digitaliseringskontext? Jag vill inte vara bakåtsträvande. Min verksamhet vill inte vara det heller. Vi jobbar ju med utveckling och digitalisering, den arga har ju rätt. Frågan om deltagande på länk är ändå rätt rimlig. Dessutom skriker det i vår bibliotekarieryggrad att vi ska vara tillgängliga för alla, jämt.

Jag arbetar med regional biblioteksverksamhet. Mitt arbetsfält är Västerbotten, 15 kommuner av olika storlek och med olika förutsättningar som samlas på en yta som täcker en åttiondel av Sverige. Mellan det västligaste och det östligaste belägna biblioteket är det ungefär 40 mil. Vi som bor och verkar i denna nordliga del av landet har avstånd att jobba med, helt enkelt. Inget nytt i det. I den kontexten lyfts digitaliseringen ofta fram som viktig för att minska avstånden och öka människors delaktighet och tillgång till tjänster,

samhällsservice och möten. Min organisation har genom åren inte heller sällan påtalat att vår region har ett väl utbyggt bredbandsnät och därigenom goda förutsättningar för att ta tillvara digitaliseringen på ett bra sätt. (Region Västerbotten 2014, s. 4) Digitalisering som begrepp präglar såväl den huvudorganisation som den enhet jag arbetar vid, vi lyfter det i våra strategidokument och så ofta vi kan försöker vi kommunicera det till vår omvärld. Jag har själv formulerat mål och visioner om hur vi ska bli bäst i landet på att använda digitaliseringens möjligheter. Att vi vill ge bilden av att ligga i framkant råder det inga tvivel om.

Har det här något att göra med varför jag reagerade så starkt på att bli ifrågasatt? Kan jag helt och hållet stå för den här, ganska enkelspårigt kommunicerade bilden, när jag just på ett vis gått emot den genom att inte erbjuda länken? Frågor som ”Kan vi vara med på länk?” borde jag i grunden vara glad för. Det visar att min målgrupp har en hög grad av digital medvetenhet och självtillit - och den har jag ju själv i min yrkesroll jobbat för att stärka. Men något gnager ändå. Vad betyder frågan egentligen, varför är det inte självklart för mig att alltid svara ja? Varför jobbar jag inte för att det vi gör ska finnas tillgängligt på alla möjliga sätt och i alla möjliga format i vår ytmässigt stora region? Resfria möten, hållbarhet, digital kompetens osv, vi vet ju allt det där.

Utbildningar, fortbildningsinsatser och möten jag och min verksamhet arrangerar äger, förstås, sedan flera år tillbaka ibland rum genom att vi träffas fysiskt, ibland genom att vi använder någon av de digitala tjänster och plattformar som vi har tillgängliga. Jag är av uppfattningen att båda forumen behövs, i vissa fall var för sig och i vissa fall samtidigt. Men bottenar jag i att avgöra när jag väljer det ena framför det andra? I vilka lägen bestämmer jag det fysiska och i vilka lägen det digitala, och på vilka grunder? Om inte situationen som gestaltas ovan var ett förhållandevis enkelt fall att bedöma – ett ämne som kräver trygga deltagare, ett upplägg som kräver samtal av karaktären att det inte alltid finns enkla eller raka svar – hur ska jag då någonsin fatta rätt beslut om bästa formatet för ett möte eller aktivitet?

Att vara bakåtsträvande – tankar om det polariserade samtalet

Ett nej på frågan ”Kan vi vara med på länk?” kan, uppenbarligen, väcka starka reaktioner som utöver att ifrågasätta kravet på fysisk närvaro vid det aktuella tillfället, också blir ett ifrågasättande av mig och min verksamhet, och hur vi jobbar (eller inte jobbar) för utveckling. Jag tänker på det här, att ilskan från chefen i kommunen

måste botten i flera saker. Omsorg om personalens tid, ekonomi, stress och behov av prioritering, tillgång till vikarier osv. Men också en föreställning om att digitalisering innebär att allting alltid ska finnas eller ske digitalt.

Varför hamnar vi, i en digitaliseringskontext, så ofta i ett antingen eller, för eller emot, i framkant eller bakåtsträvande, delaktig eller utanför, bäst i världen eller halka efter?

I mejlet från chefen stod det att det är att arbeta *bakåtsträvande* att inte erbjuda en länk när vi samtidigt jobbar med *utveckling* och *digitalisering*. Begreppen ställdes mot varandra, vilket skapade öppningen för den polarisering i samtalet som jag föll in i när jag skulle svara. För uppenbarligen var jag också helt inne i den här bilden av digitalisering som ett antingen eller, och kände ett starkt behov av att försvara mig och vara tydlig i mitt ställningstagande. Att få rätt. Jag blev illa berörd av att kallas bakåtsträvande, och tog helt till mig den arga chefens resonemang om att det står i direkt motsats till att jobba med utveckling. Det är så lätt att hamna där. Men jag önskar mig flera nyanser, mellan och kanske också bortom ytterligheterna. För när vi alla ligger i den där framkanten, när begreppet har urvattnats och tappat sin form och styrka, vilket värde har det egentligen då?

I mitt exempel i den här texten skulle det ha räckt att svara ja på frågan "Kan vi vara med på länk?" för att trovärdigheten för mig och min verksamhet skulle stått sig. Genom att erbjuda en digital yta skulle vi inom regional biblioteksverksamhet i Västerbotten arbeta såväl för utveckling som med digitalisering. Chefens visste vid ifrågasättandet ingenting om hur utbildningen skulle genomföras eller hur upplägget var planerat. Det var inte viktigt. Framkanten blev ett "att". Att kunna använda en dator för att delta i ett möte. Det europeiska ramverket Digcomp 2.0 som satsningen *Digitalt först med användaren i fokus* bland annat använder för att definiera digital kompetens, är uppbyggt av fem kompetenser varav en är problemlösning. Problemlösning innefattar bland annat förståelse och förmåga att granska, välja och utvärdera tekniska hjälpmedel för olika typer av situationer och uppgifter (Vuorikari et al. 2016, s. 9). I det finns utrymme att tänka att det ibland skulle kunna handla om kompetens att också kunna göra bedömningen att välja bort det digitala alternativet i vissa situationer eller för vissa uppgifter. Det som i det polariserade samtalet också kan kallas att arbeta bakåtsträvande, alltså.

Det mänskliga mötet – tankar om det digitala rummet

Jag behöver reda ut hur jag upplever det fysiska respektive det digitala rummet. I mötet i det fysiska rummet tänker jag att det kroppsliga, kropparna, betyder något, de ger stämningar och spänningar. De ger rummet rörelse, ljud och lukt. Kroppsspråk och blickar skapar trygghet hos mig och visar när jag kan flika in en fråga eller kommentar. Eller understryker och lägger toner eller nyanser i det som sägs.

I det fysiska rummet kan jag ana strategier, beroende på var och i förhållande till de andra en person placerar sig. På samma sätt har jag egna strategier, ibland sätter jag mig bredvid någon som jag vet har lätt för att prata och ställer många frågor. Ibland bredvid någon som jag vet har liknande ståndpunkter som jag själv, så att vi liksom blir en enhet i rummet.

I det digitala rummet är vi alla på samma, platta, nivå och det är svårt att strategiskt positionera sig med kroppen som redskap. Jag väljer inte min plats i rummet, det gör systemet. Det är också svårare att försöka överrösta eller att bli överröstad i det digitala rummet, eftersom mikrofoner och högtalare inte låter oss prata i mun på varandra. Det borde på ett sätt betyda att det digitala mötet har förutsättningar att vara mer jämlikt. Det ställer såklart krav på personen som leder mötet, jämlikhet sker inte bara av sig självt oavsett vilken plats eller plattform vi befinner oss på.

Men kanske viktigast av allt för min upplevelse är att det digitala mötet i alla lägen sker utan ögonkontakt. Jag kan se in i någons ögon och någon kan se in i mina ögon. Men vi kan inte göra det samtidigt. Det blir ingen kontakt. Om jag ska se in i dina ögon gör jag det i samma sekund omöjligt för dig att se in i mina. Möjligheten till ögonkontakt i det digitala mötet är helt enkelt bortbyggd.

Vad betyder det för mig? Egentligen är jag rätt dålig på ögonkontakt, jag är nog den som ofta fladdrar med blicken i samtal med andra och kan känna mig osäker och obekvämt om ögonkontakten blir någon sekund för lång. Men när möjligheten inte finns saknar jag den, vilket får mig att inse att också korta stunder av att kunna möta någons blick spelar roll. För att uppleva kontakt, för att jag ska kunna bekräfta den andre och för att själv känna mig sedd och hörd. Det där basala, liksom. Betydelsen av ögonkontakt i ett samtal har undersökts i flera studier. I en av dessa, publicerad i tidskriften *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, landar forskarna i slutsatsen att det finns en skillnad mellan att möta en levande person med en direkt blick, och att titta på en avbild av en människa. "Facing a live person with a direct gaze is likely to create sensations of intimacy and enhance the experienced self-relevance and awareness of how

one is seen by others” (Pönkänen et al 2011, s. 493).

Inte helt sällan ställer jag frågan ”Kan vi vara med på länk?” själv, och förväntar mig då och då den möjligheten. Jag funderar på hur jag betar mig i de sammanhangen. Ibland är det ett sätt för mig att vara med, men ändå inte. Jag lyssnar med ena örat, jobbar med annat parallellt. Min uppmärksamhet är inte genuin. Visserligen är inte det fysiska rummet en garant för min odelade uppmärksamhet under möten heller, ska sägas. Men jag kan vart fall inte fly, inte logga ut. Oavsett plattform och format kan en fråga sig om ett icke-optimalt deltagande i alla lägen är sämre än att inte delta alls?

När jag tänker efter varför jag och min verksamhet relativt ofta säger nej till att webbsända, och försöker hitta en generell och genomarbetad hållning, saknas bitar. Anledningar som formuleras handlar om att det är viktigt att mötas, mingla, workshoppa eller småprata i pauser och toaköer...sådant som vi tycker är svårt att få till på en digital plattform. Eller att innehåll och form är gjort för ett sammanhang som inte på ett tillräckligt bra sätt kan översättas till ett digitalt format bara genom att rigga teknik. Men, tänk om ett nej till ett digitalt format ibland också handlar om en negativ stress och oro över att tekniken inte ska fungera, eller för merarbetet det innebär att arrangera dubbelt? Eller, värre, tänk om det finns en rädsla för att alla skulle välja länken och ingen skulle komma till mitt fysiska rum och fikabord? Det skulle i så fall betyda att jag lägger en högre värdering i en fysisk närvaro än i en digital. Det tror jag inte att jag vill göra. Samtidigt blir jag allt mer medveten om att jag verkar vilja tro på det digitala mötet mer än vad jag har sett det digitala mötet leverera.

Ett försök att landa

Det finns en ironi i det här, att den här texten skrivs som en del i forskarcirkeln ”Skeptikerspåret”. Om gängse bild av ”skeptikern” i sammanhanget digitalisering är en något motsträvig person som ifrågasätter digitala verktyg och arbetssätt, så inser jag att jag är ju precis tvärt om. Jag vill ju, jag vill kanske till och med lite för mycket. Fortfarande är jag övertygad om att allting inte blir bra av att översättas till ett digitalt sammanhang, att det inte är så enkelt. Men det är som att jag väntat på att tekniken ska lösa problemen med tekniken. Jag har varit med och drivit fram en förändringsvåg som skapat förväntningar och på något sätt behöver jag ta ansvar för att då utveckla innehåll som är anpassat och nog bra för att upplevas digitalt. För jag är inte beredd att acceptera att det ska räcka med ett ”ja” på frågan om det går att vara med på länk, för att vi ska bibehålla trovärdigheten hos vår omvärld att vi arbetar med digitalisering och utveckling.

När vi inte öppnade den digitala ytan under utbildningen hänvisade vi bland annat till ämnet, hbtq, och att det förutsätter en viss typ av samtal och diskussion mellan människor i ett gemensamt, tryggt rum där det inte alltid finns enkla ställningstaganden eller svar. Samtal där tid måste ges för eftertanke, samtal som behöver en annan hastighet.

Sherry Turkle går till hårt försvar av samtalet ansikte mot ansikte, ett samtal hon menar är hotat. Hon oroas av hur kreativitet, tillit och empati tycks tunnna ut i takt med färre samtal öga mot öga. ”Vad är det vi glömmer när vi talar genom maskinerna?”, frågar hon sig och efterlyser det fria samtalet där den nödvändiga oförutsägbarheten får ta plats. Samtalen genom maskinerna kan hantera saker, frågor. Men Turkle menar att de riskerar att få oss att hoppa över de nödvändiga samtalen. Likaså kan det vara med infrastrukturen och de snabba interaktionerna genom sociala medier. Det går fort att visa stöd för något, att gilla, dela och stötta en företeelse eller ett initiativ, som därigenom också har en inneboende kraft till spridning och ökad medvetenhet i olika frågor. Men samtalet som leder till handling uteblir ofta (Turkle 2017, s. 361 – 388).

Vidare menar hon att vi präglas av ett kristänk idag, där allt är viktigt och fordrar omedelbara handlingar. Turkle skriver,

När man kallar en sak för katastrof är det svårt att säga något mer om den. Om man däremot betraktar en situation som ett resultat av människors handlingar, finns det mycket man kan säga. Då kan man utkräva ansvar. Då kan man begripa de bakomliggande orsakerna. Då kan man fundera över hur man bör handla. Då måste man ha ett samtal. Många. (Turkle 2017, s. 370)

Här kan en parallell dras till Aristoteles resonemang om handling och framställan. Framställan har enligt Aristoteles ett mål som ligger utanför verksamheten, en produkt. I handling däremot, är målet inneboende i verksamheten och här behöver avvägningar nästan alltid göras. Allt som har med levande livet eller levande material att göra kräver dessa avvägningar, de kräver mänsklig förmåga att handla klokt (Aristoteles 2014, s. 45). Det fria samtalet, som Turkle efterlyser, förutsätter också en mängd avväganden och mänsklig klokskap, och kan därmed inte delegeras till att hanteras genom maskiner. Om vi inte endast ser tillvaron i form av situationer som behöver en snabb lösning utan som situationer formade och kopplade till det levande livet, krävs alltså avväganden. Och då blir handling (samtalet) viktigare än framställan (resultatet). Jonna Bornemark tar upp Nicholas Cusanus resonemang om förnuftets två delar som samspelar i skapandet av kunskap; *ratio* och *intellectus*.

Om ratiot är förmågan att ordna och strukturera, att dela in intryck i definierbara enheter som kan räknas, så handlar intellectus snarare om att veta vad det är som är viktigt, vad som behöver fångas upp och när det är dags för ratiot att ta vid. Här krävs omdöme, subjektivitet och förmågan att se och bedöma det situationsunika (Bornemark 2018, s. 37–47). Ett system eller en digital mötesplattform torde vara bra på det människans ratio gör, att ordna och strukturera data och deltagare efter generella regler och ramar. Men för att se det som är viktigt, som behöver bedömas och i vissa fall omprövas, så krävs intellectus. Därför blir intellectus kanske extra viktigt att inte hasta igenom för snabbt när det handlar om att skapa förutsättningar för ett möte. Tänk om vi kunde testa att vid sådana tillfällen glömma systemens förmågor och funktioner och istället låta intellectus hitta det viktiga på nytt, det som skapar värde för deltagarna i den aktuella situationen och först därefter göra den situationsunika bedömningen av format.

En oväntad vändning: Vi kör på länk!

Nu, dagar i slutet av maj 2020, har frågan ”Kan vi vara med på länk?” slutat ställas. Frågetecknet är, i alla fall tillfälligt, utbytt mot ett utropstecken. Aldrig tidigare har vi varit så många som behövt ställa in så mycket som under den här väldigt märkliga våren. Men vi skulle inte bara ställa IN, nu var läget att ställa OM här. Många verksamheter förväntades skifta till helt digitalt på kort tid, arrangemang och utbildningar behövde hanteras snabbt och det fysiska mötet ersattes av det digitala. Inte för att det var tänkt eller planerat så, utan för att något annat tedde sig omöjligt.

För att återkomma till Turkle har vi ju faktiskt våren 2020 varit i ett läge där begreppet ”katastrof” ändå kan ses befogat att använda. Ännu är vi delvis kvar i en period av någon slags krishantering, vi börjar möjligen närma oss en diskussion om kvalitet, inkludering och framtidsperspektiv i våra omställda möten och arrangemang men jag tror inte vi är framme än. Känslan av att saker, frågor, ärenden behöver hanteras och lösas genom snabba möten är fortfarande påtaglig, samtidigt som vi vant oss vid webbkameran och börjat experimentera med olika system och plattformar. Vissa gillar läget mer än andra.

Så vad väntar nu? Hur det här påverkar förväntningar och krav på att delta på länk framöver vet förstas ingen. Båda riktningar känns rimliga. Att vi gör en rörelse åt ena hållet, och än mer börjar förutsätta det digitala imperativet är en möjlighet. Men likaväl skulle det, i alla fall inledningsvis, kunna bli en pendelrörelse rakt åt andra hållet. Efter en omställning som inte varit orsakad av lust eller val,

utan av en pandemi, kanske vi kommer behöva en period av avstånd till det digitala mötet. En chans för samtalet mellan våra ansikten att åter suga i sig lite livskraft. Kanske kommer vi ha ett behov av det där mötet där vi kan se in i varandras ögon. Vi kommer ha varit med om många dåliga digitala miljöer, samlat erfarenheter och minnen av när tekniken inte fungerade eller när mötets intention inte kunde uppfyllas. Och efter några månader fast i hemmakontoret kan det väl få vara helt i sin ordning att tycka att det blivit på riktigt tråkigt att inte träffas, omgivna av samma luft.

Samtidigt har våren utvecklats någonting i hur vi möts digitalt, det ser jag inte minst i min egen arbetsgrupp. Vi har fnissat igenkännande åt bingobrickorna i våra sociala flöden som pricksäkert träffar in kommentarer som uttalats så många gånger. ”Hörs jag?”, ”Du försvann, kan du ta om det?”, ”Jag ser ingenting”, eller barn, djur och telefoner som låter och mikrofoner som glöms att stängas av. Men allt eftersom tiden gått där vi alla tvingats utsättas för en mer eller mindre helt digital professionell samvaro, har något hänt med vår digitala självtillit. Oftare än tidigare ansluter vi till våra plattformar på liknande sätt som vi, bara någon enstaka minut före mötets början, skulle kliva in i det fysiska rummet. Den digitala ställtiden och teknikchecken har minskat i omfattning. Frågorna om huruvida alla hörs och syns bra tar inte alltid mötets inledande minuter i anspråk längre. Vi är tryggare i vår förmåga att se och lita på att alla inställningar är gjorda. Jag tror det kan få betydelse för hur vi bidrar till och formar och fyller det digitala samtalet och mötet i framtiden.

Kanske kan rådande situation och de lärdomar vi drar av den bidra till vår ökade förståelse för när vi ska välja det ena eller det andra formatet för våra insatser. Kanske kommer det att kännas tydligare för oss, liksom vår målgrupp, när det fria samtalet med kroppar och ögon i ett gemensamt rum behövs och när vi inte tror att den digitala plattformen kan motsvara förväntningarna på mötets intentioner. När vi förstår vad vi missar och vilka syften vi inte kan kräva av oss själva att vi ska uppnå. Att vi därmed också lär oss mer om hur det innehåll och upplägg vi planerar för och producerar, kan formas till det digitala formatets förutsättningar och möjligheter.

Jag trodde mig behöva kunna bemöta den typen av reaktion som chefen i kommunen gav mig, med tydliga argument som jag står för. Jag kände ett behov av att böttna i en bedömning, att välja ”rätt”. Men kanske borde jag ifrågasätta den driften i mig själv, ifrågasätta behovet av att vara tydlig och förväntan på mig att välja en tydlig väg. I synnerhet eftersom jag genom den här processen, under mitt deltagande i forskarcirkeln, landar i att jag inte har en tydlig ståndpunkt i min relation till digitala samtal och möten. Chefen i kommunen hade

det, i alla fall kommunicerades det så i mejlet med många utropstecken. Det vore intressant att få göra om situationen, problematisera mitt svar och inte försöka dölja min ambivalens.

Och eftersom frågan ”Kan vi vara med på länk?” mest troligt kommer att ställas igen framöver trots allt, finns goda möjligheter för mig att få göra just det.

Vårt behov av ambivalens: om språk och omdöme i bibliotekens arbete med demokrati och digitalisering

Stina Bäckström

”Digital kompetens, vad betyder det egentligen?” Orden kommer från en av deltagarna i forskarcirkeln *Digitalt först: Skeptikerspåret*, som under vårterminen 2020 träffades för att tala, läsa och skriva om bibliotekens arbete med digitalisering. Frågan gav upphov till en intensiv diskussion om begreppet ”kompetens”, om olika sätt att betrakta teknologisk utveckling, och om de implicita krav som idag ställs på medborgare för att de ska kunna delta fullt ut i samhället.

I mina två grupper i forskarcirkeln blev språket och de ord som används för att prata om digitalisering inom biblioteksvärlden snabbt ett tema. Det uttrycktes motstånd mot vissa ord och uttryck, som just ”digital kompetens” och ”att ligga i framkant inom digital utveckling”. Vi diskuterade vad dessa uttryck betyder och vad som händer när vi använder dem.

Att språket blir föremål för diskussion i ett sammanhang som till stor del går ut på skrivande är naturligtvis självklart. Uppmärksamhet på ordens betydelser och associationsrum är en del av allt reflekterande skrivande. Dessutom är bibliotekarier språkmänniskor! Men här handlade det inte främst om det vanliga vändandet och vridandet på orden. Utan om att det händer något med perspektivet på orden och språket när uttryck som ”digital kompetens” möter en humanistisk kunskapstradition med filosofi och litteratur. Ingela Josefson, mångårigt verksam inom forskning om yrkeskunnande, uttrycker just detta när hon beskriver arbetet med språket hon gjorde tillsammans med en grupp läkare:

Arbetet inriktades på att få tillgång till ett språk som kunde hjälpa oss till nyanserade beskrivningar av de humanistiska grundfrågor som vi diskuterade. Jag tror detta är viktigt i ett samhälle som så mycket styrs av ett språk hämtat från samhällsvetenskaperna. Strategiska aktörer på marknaden, köp och sälj, resultatenheter är ord som de som är praktiskt verksamma i vården ständigt möter, men som är föga skickade för samtal om vård och existentiella frågor. (Josefson 1998, s. 11)

De humanistiska grundfrågor Josefson pratar om här är bland

annat frågor om etik och mellanmänniskt bemötande, frågor som är centrala även i biblioteksvärlden. Josefson nämner här språk hämtat från samhällsvetenskaperna. Exempelen hon tar kommer särskilt från ett språk präglad av marknadsekoniskt tänkande. Den marknadsekonomiska logiken och språkbruket har befäst sin dominans inom välfärdssektorn under de dryga 20 år som gått sedan Josefson gav ut sin bok, genom privatiseringar och den styrningsform på marknadsekonomisk grund som går under beteckningen *New Public Management*¹.

Josefsons poäng är att de som arbetar inom vården behöver få tillgång till ett språk som är bättre skickat att fånga upp de etiska och mellanmänniska dimensionerna. I de humanistiska tanketraditionerna finner Josefson bättre ingångar att utveckla ett sådant språk än i det språk som annars genomsyrar verksamheten. (Jag säger ”ingångar” eftersom språket måste växa fram inifrån praktiken själv, genom reflektion över och synliggörande av konkreta situationer.²) Detta ska inte förstås som att Josefson förnekar att det är viktigt att prata om exempelvis ekonomiska eller organisatoriska aspekter av verksamheten. Den kritiska udden i Josefsons resonemang är att hon menar att språket för det etiska och mellanmänniska behöver stärkas.

Att vården har behov av ett språk för det etiska och mellanmänniska är ju uppenbart. Där är människt bemötande ständigt i centrum. Kanske är det mindre uppenbart att de som arbetar på bibliotek också behöver ett språk för att uttrycka de existentiella dimensionerna i yrket. Särskilt när det gäller den på ytan teknokratiska frågan om digitalisering.

Men när deltagarna i forskarcirkeln fick beskriva hur temat digitalisering gestaltar sig i deras vardag, så blev det uppenbart att de bär på erfarenheter som kanske inte är så dramatiska, men inte mindre omdömeskrävande och existentiella för det. Ta till exempel den situation som Linnéa Forslund beskriver, där hon i ett samtal med några äldre personer kring deras behov av stöd vad gäller digital teknik plötsligt får navigera mellan att informera dem om de stora data-företagens arbetssätt och att inte avskräcka dem från att någonsin slå på en dator. En av deltagarna utbrister: ”Vad är det du säger? Är det farligt med Google?” (Forslund, s. 48).

Linnéa Forslund väljer i situationen att släppa frågan om data-lagring och integritet. Men hon återkommer till den i sin reflektion. Det står klart att ett uppdrag som innebär att främja medborgarnas

1 För en kort historik över NPM, se Bornemark (2018), s. 30-33.

2 Filosofen Sara Ahmed uttrycker vad jag har i tankarna här på ett träffande sätt när hon skriver apropå sin egen undersökningsmetod: "I cannot have a system in place before I get to the point of description without losing the possibility of description" (Ahmed 2010, s. 229).

digitala delaktighet ställer henne och de biblioteksbesökare hon talar med inför stora och omvälvande frågor om det liv vi lever idag och vad det innebär att vara en ansvarstagande medborgare i en demokrati.

Just det slags ambivalens som Linnéa Forslund beskriver i sin essä, i detta fall en ambivalens kring huruvida hon ska fortsätta berättas för sina äldre biblioteksbesökare om Googles metoder, är viktigt att uppmärksamma för dem som arbetar på bibliotek. Och sådana uttryck som präglar uppdraget *Digitalt först*, såsom "först", "bäst", "i framkant" kan ställa sig i vägen för att just en sådan ambivalens ska kunna ta plats. Jag vill kalla ett språk som präglas av sådana uttryck för ett "tävlingspråk". Tävlingspråket är naturligtvis en del av marknadsiseringen och NPM som jag nämnde tidigare, där en grundpremiss är att du ska försöka konkurrera om köpare på en marknad. Men jag uppfattar det också som att tävlingspråket kommer av en vilja till snabb förändring. Genom att formulera saken som om det fanns en tävling som kan och ska vinnas så vill man mobilisera, göra människor rörliga och på bettet.

En sak som tävlingspråket gör är att det uppmuntrar till polarisering, där reservationer hårddras och tolkas som motstånd och fientlighet. För i en tävling där målet är att bli bäst, eller komma först, så finns inte mycket utrymme för nyansering. Och det finns framförallt inte något utrymme för en diskussion om målet att vara bäst är vettigt, och vad priset för att kämpa för att nå detta mål är. I Pia Brinkfeldts essä, som handlar om hennes beslut att säga nej till en fråga om att vara med på länk på en utbildning i HBTQ-frågor, känner vi ett slags lättnad över insikten att hon får vara klugen, och att hon får uttrycka klugenhet. Att hon inte bemöter frågan om att vara med på länk med ett entusiastiskt "Ja!", betyder inte, inser hon, att hon därmed är bakåtsträvande (Brinkfeldt, s. 67). Att arbeta med digital utveckling måste inte innebära att alltid säga "ja!". Men att skapa utrymme för klugenhet innebär, menar jag, att söka ett språk för vad det innebär att arbeta med digital utveckling som skiljer sig från tävlingspråket.

Ordet ambivalent har två närliggande huvudbetydelser: 1) att känna konfliktfyllda känslor för en och samma sak och 2) vara tvehågsen och obeslutsam. Den andra betydelsen är mer negativt laddad än den första, mer neutrala. Att vara tvehågsen och obeslutsam är inte roligt, varken för den som upplever det, eller för dem som väntar på ett beslut. De två betydelserna hänger intimt samman eftersom tvehågsenhet ofta handlar om just det att man är dragen känslomässigt i två olika riktningar. Obehaget i att vara tvehågsen kan därför också ibland göra oss obenägna att undersöka vår egen

känslomässiga ambivalens och se vad denna beror på.

Att känna starka och motstridiga känslor kan tyckas vara något irrelevant ur ett omdömes- eller kunskapsperspektiv. Känslor, låter det ofta, är rent subjektiva tillstånd, godtyckliga nycker. Men våra känslor kan, särskilt när de lyfts fram och undersöks, visa för oss vad som spelar roll för oss, vad som motiverar oss och är en viktig del av meningen i det vi gör. Den amerikanska filosofen Martha Nussbaum (2014, s. 385) skriver, ”för en etisk och social/politisk varelse som människan så är emotionerna som sådana etiska och sociala/politiska, de är aspekter av svaret på frågorna ’Vad är värt att bry sig om?’ och ’Hur ska jag leva?’”³. Jag tolkar Nussbaum som att vi kan få reda på saker om vad vi bryr oss om och vad vi värderar genom att undersöka våra känslor. Har vi starka och motstridiga känslor i en situation kan det tyda på att situationen aktualiserar två olika för oss viktiga värden, som vi upplever inte båda kan respekteras samtidigt eller till samma grad. Som i fallet med Pia Brinkfeldt: att en utbildning ska vara resfri och tillgänglig och värdet av ögonkontakt och samvaro i rummet.

Om vi ser på ambivalens som bottnar i motstridiga känslor på detta sätt så blir ambivalens inte något som snabbt ska döljas eller undvikas, utan något som ska lyftas fram och undersökas. Inte bara när det gäller frågan om digitalisering inom biblioteksvärlden, utan mer generellt när det gäller omdömesfrågor. Jag menar alltså inte att upphöja obeslutsamhet till något önskvärt, utan snarare visa på att obeslutsamhet ofta vilar på en intressant grund som tål att undersökas, och denna grund är en konflikt mellan olika värden.

I en text om bibliotekariens praktiska kunskap tar filosofen Eva Schwarz sin utgångspunkt i Aristoteles betoning på omdömesförmågan när hon beskriver bibliotekspersonalens svåröverblickbara handlingsfält (Schwarz 2016). Bara för att ett uppdrag är mångfacetterat och innehåller olika, ibland motstridiga, mål betyder inte detta att den som utför uppdraget är dömd till att handla godtyckligt. Snarare är det så att uppdraget då liknar hur livet i stort ser ut; vi navigerar och balanserar hela tiden en mängd olika hänsyn och krav. Schwarz skriver i sin inledning till boken *Bibliotekariens praktiska kunskap*: ”Biblioteket visar sig snarare som ett minisamhälle, där vissa grupper är mer sårbara än andra, där olika intressen ställs mot varandra: till exempel barns mot vuxnas eller majoritetsspråk mot andra språk” (Schwarz 2016, s. 7). Vår omdömesförmåga hjälper oss att träffa ett beslut kring vad som är viktigast just här och nu.

³ Martha Nussbaum har en filosofisk teori om känslor där de inte bara kan kopplas till omdömet utan i sig själva är ett slags omdömen. Denna teori är kontroversiell—gör hon inte känslorna lite för förnuftiga? Men vi behöver inte gå så långt som Nussbaum för att se poängen med att reflektera över de värderingar som våra konfliktfyllda känslor visar upp.

När Aristoteles i den *Nikomachiska etiken* (2012) beskriver klokhet och omdömesförmåga är det slående hur han gör det i direkt motsättning till ett polariserande tänkande. Att handla klokt handlar om att undvika extremer, att välja det mellanliggande mellan två poler. En tolkning av vad detta handlar om är att kunna se att det ligger något i båda positionernas anspråk, och hitta ett sätt att handla som inte tvingas helt och hållet ta avstånd från det ena eller det andra anspråket. Den som är modig, exempelvis, hittar det mellanliggande mellan feghet och övermod. Aristoteles skriver,

Den fege, den övermodige och den modige har alltså att göra med samma saker, fastän de förhåller sig på olika sätt till dem. De båda förstnämnda går till överdrifter eller kommer till korta, medan den sistnämnde intar en intermediär och riktig hållning. (2012, s. 89)

Den modige kan se att det ligger något riktigt i feghetens anspråk: situationen är farlig. Men den kan också se att det ligger något i övermodets anspråk: att här och nu kan jag utföra något gott och hedervärt. Den intermediära hållningen är en som förhåller sig till dessa båda poler.

Att handla gott – modigt, generöst, rättvist – är alltså enligt Aristoteles en fråga om att hitta en balanspunkt i situationer som är ambivalenta i den bemärkelsen att det finns anspråk som drar åt olika håll. Ser vi på ambivalens från detta Aristoteliska håll så framstår alltså ambivalens inte som någonting i sig dåligt, utan något som visar att situationen kräver omdömesförmåga. Och min poäng vad gäller digitaliseringsprojektet på biblioteken är att det, i biblioteks-personalens arbete, måste få finnas och uttryckas ambivalens, för att omdömesförmågan ska få utrymme.

Här kan vi återvända till tanken om biblioteket som ett minisamhälle. När biblioteken hanterar frågan om digitalisering så uppenbarar sig de problem och frågor som finns i samhället i stort. Det är frågor om själva den digitala infrastrukturen, att biblioteket självt inte äger de appar och plattformar som de använder sig av och därmed är hänvisade till supportfunktioner hos företag när låntagare har problem med apparna. Det är frågor om ojämlikhet och tillgång till platser där det finns datorer och skrivare. Det handlar om att hantera människors misstroende inför etablerade källor till information. Det är frågor om digital kultur, som till exempel dataspel, och hur den värderas i bibliotekets kulturfrämjande uppdrag. Och inte minst handlar digitaliseringsfrågan på biblioteket om behovet av en plats att vända sig till och människor att prata med, när bankkontor stänger och avgörande samhällsfunktioner digitaliseras.

Att tillvarata digitaliseringens möjligheter, som är det uttalade syftet med *Digitalt först*-projektet, kan tyckas som en enkel uppgift, men när den ska realiseras i praktiken så visar det sig att det innehåller motstridiga krav och komplexa avgöranden. Det går inte att arbeta omdömesgillt med dess möjligheter, med det som är positivt med det, utan att också ta ställning till dess svårigheter och fallgropar.

Dessa motstridiga krav och den ambivalens som de ger upphov till kommer till tydligt uttryck i Linnéa Forslunds essä, där hon står inför frågan om hon ska fortsätta informera om datajättarnas arbets sätt. Ett sätt att formulera situationen är att den ger upphov till frågan vad som är möjligheter i det digitala, och till vilket pris de kommer. Hon befann sig plötsligt i ett dilemma där frågan vad som är digitala möjligheter och vad som är digitala fallgropar inte låter sig besvaras på något enkelt sätt. Linnéa Forslund står inför frågan vad det är att visa exempel på "digitalt mod", något som styr mellan feighet och övermod, inför gruppen av äldre och ovana internetanvändare. Och när frågan ställs på detta sätt kan jag ärligt säga att den inte är enkel att besvara för någon.

Det digitala och det analoga

Digitalisering betyder bokstavligen att omvandla något (en informationsmassa, t.ex. tryckta böcker, eller en procedur, t.ex. utlåning av böcker) till en digital form. I grunden är den digitala formen enkel i sin uppbyggnad: 1 eller 0, av eller på. Det polariserande tänkandet, det svart/vita, finns på detta sätt inbyggt i själva grundstrukturen i den digitala formen. Den digitala formen står i kontrast till den analoga formen, som är kontinuerlig och utan diskreta steg. I grunden för den digitala formen ligger polarisering, ett renodlande av skillnader, ett inordnande i fack. Det är helt oerhört vilken kapacitet till teknologisk utveckling som ryms i den enkla formen, en kapacitet som vi förmodligen bara har sett början av ännu. Genom att lyssna till deltagarnas berättelser och diskussioner i forskarcirkeln så har jag börjat fundera över om den digitala formens framgångar inom så många områden också har effekten att vi har svårare att tolerera och hantera det som inte så att säga redan är i den digitala formen.

Låt mig förklara. Aristoteles tankar om omdömesförmågan som förmågan att hitta en balanspunkt, det mellanliggande, mellan två poler är ett exempel på ett analogt tänkande. Det är inte bara en fråga om att det inte är svart/vitt, utan det handlar också för Aristoteles om att vi aldrig kommer på det goda handlandets område att kunna uppnå den allmängiltighet och exakthet i beskrivningarna som vi kan göra inom, t.ex. matematikens område. Vi ska sträva efter den

exakthet ”som det underliggande materialet medger”, men inte mer, och när vi har att göra med det goda handlandet så har vi att göra med många ”svårigheter och olikheter” (2012, s. 25). Matematisk precision, och uttryck i formler och regler, är inte eftersträvsvärt när det gäller det goda handlandet enligt Aristoteles, eftersom det gör våld på problemets natur.

När vi betänker detta drag hos Aristoteles, så framstår det inte som konstigt att det forskningsfält jag befinner mig i just nu, den praktiska kunskapens teori, blommade upp under 80- och 90-tal, just i datoriseringens, digitaliseringens och automatiseringens spår. I Sverige och internationellt växte ett forskningsfält fram som betonar omdöme, intuition, kroppslighet, och icke-formaliserbar praktisk kunskap. Detta forskningsfält är till en betydande grad en reaktion på tanken (och praktiken) att ersätta det mänskliga omdömet med automatiserade processer och artificiell intelligens (se t.ex. Göransson & Josefson 1988, Dreyfus & Dreyfus 2014). Aristoteles tankar om det situationsunika omdömet blev högaktuella i ljuset av försök att omvandla även den praktiska och erfarenhetsbaserade kunskapen till regler och algoritmer.

Jag vill inte här ge mig in i den (lite tjatiga) diskussionen om hur automatiserade processer och artificiell intelligens kan jämföras med mänsklig intelligens, utan det viktiga här är det faktum att digitaliseringens, datoriseringens, och den artificiella intelligensens ökande närvaro i våra liv inte på något sätt minskar omdömet betydelse. Datorerna gör inte människor överflödiga, och de digitala processerna gör inte det analoga tänkandet överflödigt. Tvärtom, digitaliseringen ställer väldigt höga krav på oss vad gäller omdöme. Och dessa krav tenderar att hamna i skymundan, när diskussionen ramas in av ett framstegsorienterat tävlingsspråk. Om jag fick formulera en slogan skulle den låta så här: för att klara av att bli digitala måste vi bli mer mänskliga. Och det blir vi inte genom att tänka polariserat och undvika ambivalens, utan genom att hitta ett språk och en praktik som förmår hantera det ambivalenta.

I anslutning till denna poäng är det också viktigt att göra skillnad mellan den digitala formen som den underliggande teknologiska möjliggöraren och det liv som levs i och emellan digitala och analoga platser. Vi ”har” våra relationer och våra arbeten idag till en stor del genom digitala plattformar. Detta betyder inte att våra relationer och våra arbeten är mindre levande och svåröverblickbara för det. Som Erika Hoff Holmgren skriver i sin essä, ”Vi vet att det digitala är precis som det reella: kaosartat” (Hoff Holmgren, s. 62). Det ”vi” Erika Hoff Holmgren talar om här är ett generationsspecifikt ”vi”, den generation som har vuxit upp som fiskar i ett digitalt vatten. För

henne, som talesperson för denna generation, är det digitala inte något tydligt avgränsat från det analoga, utan en del av livsflödet.

Sherry Turkle, professor vid MIT och författare till boken *Tillbaka till samtalet* (2017) ägnar mycket utrymme åt att fundera över vår kapacitet att hantera livets "kaos", framförallt det som finns i starka och känslomässigt engagerande relationer. Hennes tes, baserad bland annat på forskningsintervjuer med ungdomar, är att ju mer av kommunikation som sker via mail, sms och chat, desto mindre rustade blir ungdomar och vuxna att hantera det (till synes) kaosartade i att ses och samtala ansikte mot ansikte. En poäng hon gör är att kommunikation ansikte mot ansikte kräver träning, och med en sådan träning behöver inte det kaosartade framstå som obehagligt, utan som något berikande. Men utan en sådan träning kan det verka överväldigande.

En viktig poäng som Turkle vill göra är att hävda det politiska värdet av att människor samlas och diskuterar saker i ett gemensamt fysiskt rum. För henne handlar det om att människor skapar starkare band till varandra när de möts som kroppar i ett rum. Detta resonemang får mig att tänka på hur jag efter Coronakrisens ändlösa digitala möten upplevde en stark glädje, ja nästan upphetsning, över att få ha ett helt vanligt ledningsgruppsmöte med mina kollegor. Drivkraften att vara tillsammans i ett fysiskt rum ska inte heller underskattas. Även om det under Coronakrisen ibland har känts så, så kommer vi inte att sluta ha möten. Och biblioteksbesökare kommer fortsatt att ha behov av en plats, ett rum dit man får gå både med sina bankdose- och utskriftsärenden och dit man kan gå utan att ha ett särskilt ärende.

Om Linnéa Forslund istället för ett samtal med några biblioteksbesökare kring vad de har behov av för stöd och utbildning, hade bett dem fylla i en enkät, hade hon inte mött den ambivalens som situationen nu ställde henne inför, den som hade att göra med hur hon skulle fortsätta samtalet, där och då. (Enkäter har naturligtvis andra fördelar.)

Jag har argumenterat för att denna ambivalens må vara lite obehaglig att möta, men att vi bör stanna upp vid den och undersöka vad den innehåller. Sherry Turkle skulle förmodligen säga att det inte är konstigt att dilemmat uppstod vid ett tillfälle då Linnéa Forslund och hennes medarbetare hade föresatt sig att sätta sig ner och lyssna på biblioteksbesökarna. I mötet mellan olika människors perspektiv, särskilt det möte där ett visst mått av spontanitet ges utrymme, kan också olika sidor av saken inte bara komma fram utan ges kropp och ett ansikte. Att veta att datalagring är ett problem är en sak, att möta det problemet i det spontana utbrottet: "Är det farligt med Google?" är en annan sak.

Turkles bok är, som titeln antyder, en uppmaning att återvända till samtalen ansikte mot ansikte. Turkle talar mest till utbildnings- och familjesammanhang, där hon anser att det måste medvetet skapas utrymme för skärmfria spontana samtal. Turkle sätter upp en skarp motsättning mellan det digitala samtalet och det analoga, något som flera av deltagarna i forskarcirkeln (särskilt de yngre) upplevde som problematiskt när vi tillsammans läst en del av Turkles bok.

Den invändning jag hörde var att för dem är övergången mellan olika kommunikationsformer mer sömlös, och upplevdes inte som så skarp. Starka och viktiga vänskaper kan bildas i ett internet-community, och relationer till människor man möter varje dag kan förbli ytliga. Agnes Kalebbo Nokrach beskriver i sin essä hur hon genom Facebook fick kontakt med en släkting och därigenom kunde ordna en släkträff.

När Facebook kom hittade vi av en slump en person med samma efternamn som våra kusiner som vi inte hade haft kontakt med på 20 år. Vi kontaktade personen ifråga och undrade om de kunde vara släkt med oss. Det visade sig att det var de. Vi ordnade en stor släkträff och det var många tårar och kramar. Jag tror aldrig vi skulle ha fått kontakt igen om det inte hade varit tack vare Facebook och digitaliseringen. (Kalebbo Nokrach, s. 40)

Jag funderar över om uppmaningen att vi ska tillbaka till samtalet redan är överspelad, och att det handlar nu om att se på vilket sätt livet i allt sitt analoga kaos kan levas i övergångarna mellan digital och analog kontakt.

Bankdosemannen

Efter att ha nu talat om ambivalens och omdöme vill jag nu återvända till den fråga om språket jag ställde i början av denna text. Varför är det så att ett visst språkbruk kan väcka motstånd och obehag?

Filosofen och litteraturvetaren Toril Moi skriver så här i sin essäbok *Språk och uppmärksamhet*,

Det som inte vet något om regnskogar, ser bara en enda röra av gröna organiska ting när hon är i Amazonas. Den som inte kan tjurfäktningens språk, ser inte tjurfäktningens detaljer, och ser därmed inte skillnad på en feg och modig svängning med kappan. En sådan person kan inte bedöma vare sig tjurens eller matadorens kvalitet, precis som den som inte kan något om baseball inte kan följa bollens rörelser i förhållande till slagträet med den rätta uppmärksamheten. Språk och verklighet, språk och insikt, språk och bedömningsförmåga är sammanflätade. Att lära sig se

är att lära sig ett språk. Att lära sig ett språk är att lära sig något nytt om världen. (Moi 2017, s. 25–26)

Som exemplet visar så menar Moi inte bara sådana språk som engelska och spanska med ”ett språk”, utan också de språk som hör till mer eller mindre specifika mänskliga praktiker, som t.ex. tjurfäktning. Att tillägna sig en praktik, som tjurfäktning, är att på samma gång erövra ord och språkliga omdömen (”Det där var modigt!”) och att utöka sin perceptionsförmåga, sin förmåga att urskilja nyanser i flödet av sinneseffarenhet. Den som inte kan tjurfäktning uppfattar inte allt som finns att uppfatta när den sitter på arenan.⁴

Att arbeta på ett bibliotek är också att tillägna sig ett språk för den praktiken. I samtalen med bibliotekspersonal från hela landet har jag fått ta del av en del av detta, praktisknära, språk. Jag uppfattar att en viktig aspekt av detta språk har att göra med att biblioteket är en plats där man går folk till mötes. Monica Nordsten beskriver i sin essä hur hon blir hänvisad av kollegor till en biblioteksbesökare som ser sliten och onykter ut. Hon förväntar sig att hon ska avhysa honom för att han betar sig störikt, men förstår sedan att han behöver hjälp med sin bankdosa. Hon skriver,

Jag blir så irriterad. Främst på den kollega som nu andas ut och lommar iväg på lunch. Men jag blir också av någon anledning rejält sur på mannen trots att jag ser att han verkligen är nere. Någoting triggas, inte ännu en bankdosa, hinner jag tänka. Varför kommer dessa ärenden i drivor in till oss? Varför är de inte på banken? Jag ställer om anletsdragen. Bara att bita ihop. Jag går mannen till mötes. (Nordsten, s. 11)

Här visar Monica Nordsten att bibliotekets tillgänglighet inte är helt kravlös: du kan bli avhyst om du betar dig ”störikt”. Men om du visar att du har ett ”ärende”, då är det svårare. Monica Nordsten blir irriterad, både på mannen och på något större och mer strukturellt, men hon biter ihop och går mannen till mötes. Varför? Om någon knackade på min kontorsdörr och behövde hjälp med sin bankdosa skulle jag visserligen hjälpa personen om jag inte hade bråttom till något. Men om detta hände ofta skulle jag vara tvungen att börja neka personerna hjälp.

Jag uppfattar det som att bibliotekspersonalen (kanske särskilt på folkbiblioteken på mindre orter) har lärt sig genom erfarenhet att betrakta biblioteket som en plats dit folk kan få komma med sina ärenden. Detta beror inte på att bibliotekspersonal är ett särskilt

⁴ Naturligtvis är det också så att den som inte är insatt i en praktik kan uppmärksamma viktiga saker i praktiken, ibland kanske just därför att den inte är insatt i den. Den utomstående blick och frågande kan ibland vara avgörande för att komma till insikt om något om den egna verksamheten.

snällt och välkomnande slags människa. Det beror på att de ser att denna funktion som biblioteken har fått är viktig. Monica Nordsten förstår snart att det är banken som har hänvisat mannen till biblioteket. Hon uttrycker förståelse för detta: "en berusad person i lätt affekt i en banklokal skapar förmodligen mer stress hos personal och övriga kunder än till och med inne på ett bibliotek" (Nordsten, s. 12).

Banker kan stänga ute berusade personer i lätt affekt och hänvisa dem till biblioteket. Biblioteket tar emot. Som en annan av cirkeldeltagarna, Giovanna Jörgensen, uttrycker det i sin essä: "Det finns inga andra publika datorer i kommunen, deklarationen ska snart lämnas in, vi måste hjälpa till" (Jörgensen, s. 29).

När vi utgår ifrån det praktisknära språket så kan digitalisering handla om att gå en bankdoseman till mötes och om att i det känna frustration och vanmakt. Det språket och den situation som det svarar upp mot skaver när det ställs mot tävlingsspråket. Det finns ett drag av ironi att biblioteken har fått det nationella uppdrag som heter *Digitalt först med användaren i fokus*. För det är till biblioteket användaren vänder sig när den inte alls vill ha digitalt först, utan en alldeles analog person som kan sätta sig ner och handgripligen hjälpa dem logga in med sin bankdosa eller fylla i ett formulär till Skatteverket. Biblioteket blir platsen som samlar på sig de analoga konsekvenserna av att offentlig och annan samhällsavgörande verksamhet i allt större utsträckning väljer digitala alternativ först. Som jag ser det så är logiken sådan att ju mer det digitala sätts först, desto mer ökar behovet av att biblioteken sätter det analoga först och erbjuder en plats dit människor kan komma och få hjälp med att navigera i sina mobiler och datorer. En plats där det finns datorer och skrivare att låna.

Här stöter vi på ännu ett sätt på vilket det analoga och det digitala hänger samman på komplicerade vis idag. Det digitala är på sätt och vis väldigt analogt, väldigt handgripligt. Det handlar till stor del om att lära sig rätt finger och handrörelser, och sätt att organisera sin uppmärksamhet på en skärm så att man vet vad man ska fokusera på och vad man ska ignorera. Det handlar om att träna sina händer och sina ögon. Att lära sig "ett språk" i Toril Mois mening.

Här är en nyckel till motståndet mot tävlingsspråket: Det analoga demokratiarbetet döljs och görs osynligt. När Sverige ska vara bäst på att ta tillvara de digitala möjligheterna så behöver någon ta hand om de i Sverige som inte är bäst. De som kanske tillhör de allra sämsta. De som exempelvis inte kan ta tillvara på de digitala möjligheterna därför att de inte har en dator eller en skrivare hemma eller på sitt arbete. Även de måste kunna deklarerera, få tillgång till socialtjänstens blanketter och sköta sina bankkåren. Som

Giovanna Jörgensen beskriver det i sin essä genomsyras arbetet på hennes bibliotek av vetskapen om att biblioteket är den enda platsen i kommunen där det finns publika datorer (Jörgensen, s. 29). Att gå människor till mötes som kommer dit med sina bankdoseärenden och utskrifter är då ur ett demokratiperspektiv alldeles avgörande.

Tveksamheterna kring tävlingsSpråket har också, uppfattar jag det, att göra med att det är ett språk som så tydligt kommer uppifrån, som uppdrag och direktiv som åläggs bibliotekspersonalen att omsätta i praktisk verksamhet. Det kan upplevas som ett hot mot möjligheten att själva äga och formulera problemställningar och målsättningar. Som ett hot mot den yrkesmässiga självständigheten. Giovanna Jörgensen beskriver i sin essä hur hon känner skam inför ett obesvarat mail där hon uppmanas att fylla i en ”digital utvecklingsplan”. Denna utvecklingsplan är utformad som en tabell med ett antal kolumner som ska fyllas i. Giovanna Jörgensen funderar över hur hon ska omformulera den komplexa och rörliga verklighet hon är bekant med så att den passar planens inrutande format. Det slutar med att hon fyller i planen. ”Tabellens celler rymmer inte all min text så de dras ut och växer ikapp med mitt innehåll” (Jörgensen, s. 29).

I och med Coronapandemin, beskriver Giovanna Jörgensen, fick hon och hennes medarbetare snabbt hitta nya sätt att arbeta med digitala verktyg, något hon beskriver, i kontrast till den motvilja och skam hon upplever över den oifyllda digitala utvecklingsplanen, som en kreativ process. En process som innebär snabb utveckling styrd av bibliotekspersonalen och deras kunskap om verksamheten. En medarbetare startar sms-poesi, som innebär att låntagare kan abonnera på poesi via sms varje onsdag.

Hon skriver,

Denna sms-poesi får vara en symbol för den kreativitet som utvecklats hos personalen i en situation där de konfronterats med verkliga hinder vad avser att bedriva biblioteksverksamhet. De använder sig av sin kompetens i kombination med låntagarnas behov och utvecklar relevant verksamhet mitt under pågående kris. Fram till pandemins början var digital utveckling något abstrakt och skilt från verkligheten, det skulle rymmas i tabeller med celler för små för tankar på ett språk där svaren är viktigare än frågorna. Nu sker utvecklingen utanför tabellerna på sätt som vi inte kunde förutsäga och av skäl vi inte kunde ana. (Jörgensen, s. 29)

Det Giovanna Jörgensen beskriver skulle kunna vara något slags illustration av hur någon som är ”bäst på att hantera de digitala

möjligheterna” betar sig. Men hennes poäng är att denna utveckling kommer inifrån, från medarbetare som står inför hinder för att bedriva verksamheten. Filosofen Donald Schön beskriver det fenomen som Giovanna Jörgensen pekar ut här som reflektion-i-handling. Ett slags tänkande som kommer ur ett konkret praktiskt problem och som direkt omsätts i nya sätt att handla. Liksom Giovanna Jörgensen plockar Donald Schön upp det kreativa elementet i detta reflekterande handlande. Schön liknar det till och med vid en konstnärs improvisation. Denna improvisationsförmåga kännetecknar allt yrkeskunnande enligt Schön, och den visar sig när det invanda handlingssättet inte funkar. Schön myntar begreppet ”yrkeskonstnärlighet” för att fånga denna aspekt av yrkeskunnande. Han skriver,

Reflektionen-i-handling är ett reflekterande ”samtal” [...] med situationens material. Varje person spelar sin egen utvecklande roll i det som de gemensamt utför, ”lyssnar” på de överraskningar (”svar på tal”) som uppstår från tidigare drag, och svarar genom att uppfinna ständigt nya drag som ger nya meningar och riktningar[.] (2014, s. 367)

Enligt Schön finns det alltså en radikal utvecklingspotential i yrkeskunnandet som sådant. Både utvecklingsplaner av det slag som Giovanna Jörgensen beskriver och det slags tävlingspråk som tycks syfta till att skapa motivation till utveckling kan ställa sig i vägen för denna inneboende utvecklingspotential. Dels konkret genom att det tar tid och energi att fylla i utvecklingsplaner och dels genom att det kan få yrkeskunniga att tappa kontakten med sin egen förmåga att identifiera problem och ta tag i dem – även om det inte står i något papper att det ska göras (jfr Bornemark 2018).

Jag har talat om det praktisknära språket och den inneboende kreativitet och utvecklingspotential som finns i yrkeskunnade. Att lyfta dessa fenomen är inte bara en fråga om att vilja synliggöra och förstå. Det är också en fråga, som mina formuleringar på flera ställen antytt, om kritik. Å ena sidan finns detta språk och denna utvecklingspotential, å andra sidan så ställer jag frågan vad som främjar och vad som hämmar dem. Jag har i denna text försökt utveckla det jag uppfattade som insikter hos forskarcirkeldeltagarna gällande just detta, insikter som först kom till uttryck i ett motstånd mot tävlingspråket. Jag har tolkat detta motstånd som att tävlingspråket 1) bidrar till en polarisering där ambivalens trycks bort och omdömesförmågan hämmas, 2) riskerar att osynliggöra det viktiga arbete som biblioteken gör för dem som av olika anledningar inte ligger i framkant vad gäller digitalisering.

Ett utvecklat och nyanserat praktisknära språk där ambivalenser

tillåts komma till uttryck är enligt mig avgörande för att yrkesverksamma bibliotekarier ska klara av det komplexa och demokratiskt så viktiga arbetet med att erbjuda en plats för alla – inte bara de som är bäst på att tillvarata de digitala möjligheterna.

Med användaren i fokus – ett dilemma i en ”digital tid”?

Kerstin Olsson

När jag började min tjänst som projektledare för ett nationellt projekt med namnet *Digitalt först med användaren i fokus*, blev jag uppmärksam på att det här är ett av kanske hundrafemtio nationella satsningar under rubriken *Digitalt först*. Sverige ska bli bäst på digitalisering säger regeringen i sin digitaliseringsstrategi *För ett hållbart digitaliserat Sverige* (2017). Digitaliseringsstrategin lyfter fram fem områden som alla börjar på D som i Digital: D-kompetens, D-trygghet, D-innovation, D-ledning och D-infrastruktur.

Mitt uppdrag är att leda en treårig satsning på ett kompetenslyft för folkbibliotekspersonal i hela landet.

Det finns flera uttalade syften med projektet. Att de regionala biblioteksverksamheterna utvecklas som noder för kompetens och utveckling i sin region. Att folkbiblioteken utvecklas som nav för digital kompetens i kommunen. Att bibliotekspersonalen får ett kompetenslyft. Att allmänheten ska få hjälp att höja sin digitala kompetens via biblioteken.

Under hela projekttiden har det varit viktigt för mig att alltid uttala slutledet – med användaren i fokus. Lite tjatigt, men ändå. Projektet är till syvende och sist till för användaren ”allmänheten”, även om nyttan för allmänheten i det här fallet ska ske genom att bibliotekspersonalen får ett kompetenslyft.

Digitalt först med användaren i fokus. Digitalt först. Först. Först låter som prioriterat, men i förhållande till vad? Universum? Jag väljer att tolka det som viktigast i just detta uppdrag, att bibliotekspersonal ska ha möjlighet att höja sin digitala kompetens. Men sen då? Med användaren i fokus. Om användaren är i fokus, är den subjekt eller objekt då?

Jag gör ett tankeexperiment. Jag är bibliotekspersonal. Jag tar fram min kamera och sätter fokus på en användare. Vad tänker jag? – Du är ett objekt.

Det finns en infrastruktur för biblioteksutveckling och kompetensutveckling med fokus på användaren. Nationell nivå: Kungliga biblioteket som biblioteksmyndighet, Kulturrådet och samverkansmodellen, Myndigheten för tillgängliga medier. Regional nivå: de regionala biblioteksverksamheterna med uppdrag kring samarbete, verksamhetsutveckling och kvalitet när det gäller folkbiblioteken i regionen. Kommunal nivå: de kommunala folkbiblioteken med hu-

vudbiblioteket, närbibliotek, mobila bibliotek och pop-up-bibliotek. Skolbiblioteken. Forskningsbiblioteken. Specialbiblioteken. Biblioteksutbildningarna. Vi tänker alla på dig. All offentligfinansierad verksamhet måste tänka på vem de är till för och vad som är dennes uttalade eller outtalade behov.

Jag tänker, igen. – Du är ett subjekt. Jag är fortfarande biblioteks-personal. Du säger, "Hej." Jag säger, "Hej, vad kan jag hjälpa dig med?" Du framför ditt ärende. Jag tänker, "Kan jag, vill jag, får jag, hjälpa dig med det här? Eller?" Det finns en kurs på Digiteket (en lärplattform för bibliotekspersonal) som heter "Får jag verkligen svara på alla frågor? Etiska dilemman – egen moral och motstridiga krav" (Digiteket, 2020). Vi är två subjekt. Du och Jag.

Etiska dilemman fanns förstås även på sjuttioalet när jag fick mitt första biblioteksjobb på barnavdelningen i Hudiksvall. Fast då handlade det mest om sprängämnen, sex, självmord och femböcker. Om man skulle låna ut såna böcker till vem som helst. Det är annorlunda idag. Eller inte. I en globaliserad, digitaliserad värld, i ett samhälle med honnörsord som demokrati, yttrandefrihet, åsiktsfrihet, delaktighet, tillgänglighet, valfrihet, mänskliga rättigheter. Samhället har förändrats och många av våra vanor. Vi använder en mängd digitala tjänster. Men de använder även oss.

Med användaren i fokus. På gott och ont. Inom offentlig sektor vill vi gärna se att det är på gott. Tillgänglighet 24/7 som man sa för tio, femton år sen. Tillgängligt för vem? Alla? Men användaren i fokus betyder ju också något annat. T.ex. för den nya övervakningsekonomin som säljer användardata på marknaden. Och andra intressenter (troll?) som använder användardata på annat sätt. Hm. En guru på det här området är Shoshana Zuboff, ofta citerad i föreläsningar och i litteratur om digitalisering. I inledningen av sin bok *The age of surveillance capitalism* (2019, s.11) skriver hon "Just as industrial civilization flourished at the expense of nature and now threatens to cost us the Earth, an information civilization shaped by surveillance capitalism and its new instrumentarian power will thrive at the expense of human nature and will threaten to cost us our humanity." Det låter hotfullt. Vår mänsklighet står på spel.

Kommet så här långt, lite reflektioner kring läsningen i det här mellanrummet. Med mellanrum menar jag ett sorts tomrum som gör saker mer tydliga. Som i en teckning med en stor tom yta, som kan vara t.ex. ett golv. Som gör att jag ser position och storlek på t.ex. väggar, fönster, möbler och så vidare. Nu behöver jag få perspektiv på Digitalt först och Användaren i fokus.

Här är några citat av Aristoteles ur Nikomachiska etiken (2014) som jag vill förhålla mig till:

“Vidare gäller inte klokheten bara allmänna förhållanden, utan måste även inbegripa kännedom om enskildheter: den är praktisk och handlingen befattar sig med enskildheter” (s.49).

“Klokheten är alltså praktisk”(s. 49).

“Ett tecken på det sagda är att unga människor å ena sidan kan bli geometriker och matematiker, och visa i fråga om sådana saker, men att en ung person å andra sidan inte anses vara klok. Orsaken härtill är att klokheten även gäller enskildheter, vilka man blir förtrogen med genom erfarenhet, en ung person är emellertid oerfaren. Det är ju lång tid som ger erfarenhet”(s. 51).

“Att klokhet inte är vetenskaplig kunskap, är därför uppenbart: den befattar sig med det som kommer sist, som redan sagts, för handling är ett sådant sista steg” (s. 51).

Om förståelse: “Därför befattar den sig å ena sidan med samma saker som klokheten, samtidigt som å andra sidan förståelse och klokhet inte är samma sak. Klokheten är nämligen påbjudande: dess ändamål är det som man bör, alternativt inte bör göra. Förståelsen, däremot, är enbart bedömande” (s. 54).

“Av det sagda står det följaktligen klart att det inte är möjligt att vara god i egentlig mening utan klokhet, och inte heller att vara klok utan etisk dygd” (s. 60).

Jaha. Klokhet befattar sig med det som kommer sist. Handling är ett sista steg. Enligt Aristoteles. Jag associerar vidare. Min titel, “Med användaren i fokus – ett dilemma i en digital tid?” får mig att tänka på Ali Smith i kapitlet ”Det mänskliga anspråket” där hon tänker sig skriva en berättelse om DH Lawrences aska (på tal om vad som kommer sist). Intressant. I vilket fall så blir hennes tankar abrupt avbrutna av beskedet att hennes kreditkort belastats med 18 000 kronor för en resa med Lufthansa som hon inte köpt. Någon har kapat hennes kort. Hon ringer Barclay card och får prata med en robot. Som inte förstår. Hon kopplas vidare och får prata med en människa. Under samtalets gång förminskas hon och känner sig till slut som ett gnälligt barn. Vad gör hon? Hon skriver till Barclay card och tackar, för påminnelsen om att inget i livet är säkert, att hon blir varse hur lätt det är att framställas som en lögnare när man inte är en lögnare.

Tack också för att ni presenterar mig för en helt ny typ av ängslan, ett brinnande och vanmäktigt ursinne som jag

verkligen tror har hjälpt mig att, bara för ett ögonblick, få en aning om hur det måste ha känts för ett par tuberkulos-sjuka författare från första halvan av nittonhundratalet som jag tycker mycket om att berövas livet av just den sjukdomen. Erfarenheten har verkligen gett ordet berövas ett nytt lager av mening för mig. (Smith 2017, s. 91)

Men förståelse och klokhet är inte samma sak enligt Aristoteles. Hon raderar brevet och skriver ett som hon förväntas skriva. Klokt. Går sen och lägger sig och sover. "Under tiden löpte mina frigjorda jag amok i sömnen." (Smith 2017, s. 92) Berättelsen slutar med en fantastisk galenskap som vidgar min förståelse för människans (inklusive DH Lawrences) kamp med systemen.

"Erfarenheten har verkligen gett ordet berövas ett nytt lager av mening för mig", skriver Ali Smith. Återkommer till ordet berövas.

Jag fick tipset av min handledare att läsa boken *Palaces for the people* av Eric Klinenberg. Den används säkert på Södertörns nya biblioteksutbildning, för den fanns att köpa i bokhandeln på väg ut genom dörrarna från Moas båge (Södertörns högskola). Den handlar om social infrastruktur. Kapitlet "A place to gather" inleds med hur ett gäng damer, medelålders och äldre, som bor i ett av New Yorks mest utsatta bostadsområden, vågar sig ut för att gå till biblioteket. Det har dom gjort varannan vecka under våren, då ett av bibliotekets utrymmen omvandlas till en virtuell bowlinghall med hjälp av en stor TV-skärm, en X-box och internet. The Library Lanes Bowling League pågår på 12 bibliotek i Brooklyn. Eric Klinenberg skriver:

The area is among the most violent neighborhoods in New York City, with especially high levels of homicide, felony assault, and sexual assault. Conditions like these are bad for everyone, but research shows that they're particularly treacherous for older, sick, and frail people, who are prone to hunkering down in their apartments and growing dangerously isolated when they live in inhospitable physical environments. (Klinenberg 2018, s. 26)

Att leva i ett socialt utanförskap, att leva i ett digitalt utanförskap, att berövas delaktighet, inflytande, värdighet, möjligheter.

Men. Biblioteken finns. Fortfarande. Biblioteken är en plats dit alla är välkomna, oavsett inkomst, hälsa eller social status, och utan att någon kräver svar på vad de gör där. Många söker sig till biblioteken, av många orsaker, bland annat för att få hjälp med vardagen som blir mer och mer beroende av digital kompetens. Och spel är en del i medielandskapet, eller hur. Och bidrar till mediekunnighet, eller hur. Att bowla sig till mediekunnighet och delaktighet. På biblioteket dessutom. Kul tanke.

Och så slår Corona-viruset till! Och alla 70+are ska isolera sig hemma. Nu är det barn och barnbarn som är farligast att möta. Ordet berövas får en ny mening för mig.

Jobba hemifrån om du kan. Res Inte. Mer än armlängds avstånd om du möter någon. Verksamheter går in i stabsläge. Hotell och restauranger töms på gäster, konserter på musik, teatrar på skådespel. Och nu är det definitivt ”digitalt först” som väljer ut. På jobbet har vi digitalfika och poddfika. Vi sitter var och en framför en skärm med kamera, en kaffekopp och pratar. Alla fysiska möten inställda, ett oändligt antal digitala möten dagarna i ända. I världen pågår en pandemi och på nätet pågår en infodemi. Eländes elände. På den ljusa sidan finns all uppfinningsrikedom som delas på sociala medier med nya begrepp som balkongkonserter och videopartyn. Bibblan i Mjölby har Take Away Litteratur. Moderna muséet har Live soffvisning. På ”Bibliotek i Coronakris” finns otaliga idéer, på #digitalbiblioteket delas information och kunskap. Min telefon fylls med memes om toalettpapper, handsprit och vardag. Med användaren i fokus i en digital tid får nya betydelser. Idag blev jag intervjuad om Data voids. Hm. Datahål.

Jag går på spaning. Data voids, datahål, eller dataöknar som en del kallar det, är när det uppträder områden som är lediga, där det inte finns information eller forskning. Bara att fylla på med vad som helst. Vem kan ha koll? Det nya Coronaviruset är ett aktuellt exempel och dess sjukdom, Covid-19, där saknas det både forskning och erfarenhet. På internet fylls det snabbt på med både det ena och det andra. Myndigheter har presskonferens varje dag för att delge dagsläge, erfarenheter, det de vet så här långt ... och uppdaterar sin webb dagligen. Medier uppdaterar information dygnet runt. Var håller trollen hus? Jag tar en titt i mina facebookflöden. Ja, jag har flera konton, ett borttappat som jag inte lyckats återställa, ett med professionella kontakter och ett för närmast sörjande. Jag är inte särskilt aktiv, men nu går jag på spaning i det privata flödet. Jag hinner bara passera ett inlägg med katter när en video sätter igång med en timmes föreläsning av en läkare som vet precis hur Covid-19 ska botas, men som är grymt motarbetad av etablissemangen. Jag lyssnar fascinerat. Och, japp. Där var det hålet igenfyllt.

Med Corona och användaren i fokus, så var det till att prioritera om. Och det snabbt. Kan biblioteken fortsätta att hålla öppet? På vilket sätt? Hur ska allmänheten kunna få tag på litteratur, filmer, information. Öka tillgången på e-medier. Krav på förlag att släppa forskning fri. Krav på medier att slopa betalväggar. För oss i *Digitalt först med användaren i fokus*: Vilken kunskap behövs just nu? #digitala biblioteket, digitalt läsförmedling, digitala möten, digital

bildning. Snabbt ut med kursen ”Coronainfodemin – Ett lackmустest på din motståndskraft mot falsk information”. ”Upphovsrätt och avtal vid högläsning på nätet.”

”Jag läser *Bowling alone* av Robert D. Putnam (på svenska: *Den ensamme bowlaren*, 2001). Om hur det amerikanska samhället förändrats, och förstår varför just bowlingscenen i *Palaces for the people* är starkt symbolisk. Förr bowlade amerikanerna tillsammans, skriver Putnam, bowlingklubbar skapade en känsla av gemenskap, idag bowlas det fortfarande men en och en. Det amerikanska samhället har förändrats i grunden och Putnam jämför med tiden för hundra år sedan när industrialismen, urbaniseringen och immigration dominerade utvecklingen. När jag läser hans bok kan jag inte låta bli att hela tiden associera till Lena Anderssons roman *Sveas son* (2018), om det svenska folkhemmets uppgång och fall. Där idrottsrörelsen är särskilt viktig för slöjdläraren Ragnar, som försöker upprätthålla någon sort familjedisciplin och solidaritet, medan allt bara luckras upp. När han förlorat makten över fru, barn och träning dör folkhemstanken, han skaffar älskarinna och drar på solsemester.

Vilket samhälle lever vi i nu? Finns det någon rest kvar av folkhemmet i oss? Funderar jag på, nu när vi snurrat runt i det globaliserade, digitaliserade och energikrävande samhället i några årtionden. Och fått IoT. Internet of things. Uppkopplade hem. Och flygskam. Och detta flygande virus som får hela världen att stanna upp och hålla andan. Många länder tvingar sina medborgare att stanna inne. I Sverige uppmanas vi att gå ut och röra på oss och hålla social distans. Ut i naturen, hjälp varandra och håll kontakt. Tillit. Och torpskam. (I början av pandemin var samhällssmittan särskilt utbredd i Stockholm. Skam den som drog ut till torpet på landet och smittade ner folk i glesbygd och belastade deras vårdcentral.) Finns kanske lite folkhem kvar ändå.

Nu läser jag Martha C. Nussbaums ”Emotioner och mänskliga samhällen”. Jag fastnar för två saker i texten som hjälper mig att tänka i samband med mitt digitala dilemma. Vad har språket för betydelse när jag ska tolka mina egna känslor? Och vilka känslor får jag ha? Nussbaum visar hur den egna kulturen avgör vilka känslor som är okej och hur det är lämpligt att uttrycka dem. Här ett citat:

Kanske kunde man förvänta sig att de passande objekten för sorg skulle vara närmast universella i alla kulturer som överhuvudtaget uppfattar sorg som passande, men även här finns skillnader. Cathy Lutz sa till sina Ifaluk-vårdar i samband med att en mycket gammal kvinna dog, att det kanske ändå inte var så hemskt, ’eftersom hon nu i alla fall inte behöver lida längre’ – ett omdöme som är ganska

vanligt i en amerikansk kontext, även om det är långt ifrån universellt accepterat. Hennes värdar uttryckte chock och kunde inte tro att de hört rätt: 'en människas död, oavsett ålder, sliter upp en reva i gemenskapens väv'. (Nussbaum 2014, 405–506)

Det här har egentligen inte med digitalisering att göra, men hur vi tänker kring omsorg, respekt och bemötande i mänskliga sammanhang. Jag tycker citatet är intressant också just nu, med tanke på pandemin, när äldre människor tillåts dö utan sina närmaste, utan adekvat sjukvård och när till och med begravningar hålls digitalt för att hindra smittspridning. Digitalt först med Användaren i fokus även där.

Nussbaum skriver om hur "taxonomier för emotioner" varierar mellan samhällen. Och jag tänker på variationer av utbrott och frustration som IT-avdelningar får ta del av från användare som kör fast i något "skitsystem" på jobbet, på ursinne och uppgivenhet i att vilja men inte kunna, på känslan av att vara grundlurad av nätbrottslingar, eller för den delen, på det motsatta, den eufori som uppstår när man lyckas med något. Vilka uttryck får det ta, för den som växer upp idag som digital inföding, jämfört med den som växte upp i folkhemmet med en Svensk Tiger? De lever i olika världar.

Sherry Turkle, forskare, psykolog och sociolog, har forskat kring våra relationer till digital teknik, på senare tid särskilt hur mobiltelefonen förändrat samspelet hos unga. I *Tillbaka till samtalet – samtalets kraft i en digital tid* fastnar jag för resonemanget i kapitlet "Två stolar". Sherry Turkles bok cirkulerar kring Thoreaus tre stolar. "Det finns tre stolar i mitt hus: en för ensamhet, två för vänskap, tre för sällskap." Citatet är från Henry David Thoreau i boken *Walden*. I kapitlet om två stolar utforskar författaren begreppet vänskap, särskilt bland unga människor. Och hur samtalet och vänskapen har förändrats i umgänget med mobilen. När de träffas är mobilen alltid med. Det finns en trepersonersregel som jag inte hört talas om tidigare, den säger att när de träffas i grupp måste minst två eller tre personer titta upp och ha ögonkontakt medan de andra kollar sin mobil. Att man föredrar att föra samtal via mobilen för då hinner man redigera det man säger så att det inte blir fel. "Tekniken gör det lätt med känslor" säger en ungdom (Turkle 2017, s. 177). I ett öppet samtal i realtid kan vad som helst sägas och man har ingen kontroll över vart det tar vägen. Mobilen ger möjlighet till kontroll. Ifall det uppstår FOMO. Fear of missing out. Under tiden de möts kan de ha koll på vad alla som inte är där gör. Är de på en bättre fest? Att själv vara övervakad av mobilen är inget problem. Det får man stå ut med.

”Ha koll” ingår i mitt skavande dilemma med användaren i fokus. Allt kan redigeras ”så att det inte blir fel”. Av vem som helst. Av mig. Av någon annan. Vad jag säger. Vad jag gör. Var jag är. Hur jag ser ut. Kan spridas och användas. Med kärlek. Med hat. Utnyttjas. Påtryckas. Socialt. Ekonomiskt. Politiskt. Etc.

Vad händer nu när de som brukar komma till biblioteken för att få hjälp med det digitala också är de som är mest sårbara för Coronavirus, och uppmanade att stanna hemma? Glädjande nog kan de flesta folkbibliotek hålla öppet som vanligt, med lite ändrade rutiner för att minska risken för smittspridning. Vilka vågar gå dit? I min stad har biblioteket ett DigidelCenter. På min utomhusrunda häromdagen mötte jag en av bibliotekarierna som jobbar där och passade på att fråga hur det går med deras it-handledning. Jo, de fortsätter som vanligt, handleder bara en person i taget, och ja, de använder handsprit och plasthandskar och håller armlängds avstånd.

Klokskap, för att återvända till Aristoteles, är praktisk och befattar sig med enskildheter. Aristoteles säger att det inte går att vara klok utan ”etisk dygd”. I direktivet till *Digitalt först med användaren i fokus* står det att syftet med bibliotekspersonalens kompetenslyft är att de ska kunna stödja allmänheten i digital kompetens. I det praktiska mötet mellan personal och användare kring en enskild digital fråga krävs inte bara biblioteks- och informationsvetenskap parat med digital kompetens, språklig och emotionell förmåga. Det krävs ett medvetet etiskt förhållningssätt. Fysiskt. Analogt. Digitalt. Ha koll. På integriteten. På alla människors lika värde. Och allas rätt till sin egen värdighet i en digital tid. Med användaren i fokus.

”Allting är ändå bara vinklat” – Om faktaresistens och demokrati

Christian Kleinhenz

– Jag läser inga nyheter längre. De går inte att lita på. Allting är ändå bara vinklat, säger Markus lite uppgivet.

Vi befinner oss vid informationsdisken på bibliotekets barnavdelning och han kastar regelbundet ett öga bort mot bilderboksavdelningen där dottern håller sig sysselsatt tillsammans med några andra barn. Som vanligt är det full aktivitet i biblioteket; reservationer avhämtas, det ställs frågor om kopiering och lån av datorer och en grupp gymnasieelever rör sig genom lokalerna i jakt på bekväma sittplatser. I tidningsavdelningen sitter en grupp äldre män djupt försjunkna i diverse dagstidningar. De verkar inte störas av barnens lek eller ljudet från caféet då ännu en kaffe latte tillreds.

Det är inte första gången vi småpratar med varandra, Markus och jag. Han är en flitig och trevlig biblioteksbesökare i 30-årsåldern som jag känner att jag har en lite mer personlig relation till jämfört med många andra besökare. I de flesta folkbibliotekariers vardag finns det förmodligen ett antal Markusar, tänker jag. De där återkommande och lite mer kontaktsökande besökarna som kanske egentligen saknar ett konkret ärende men ändå gärna vill växla några ord med oss i personalen. Där själva besöket är ärendet (Henriksen & Vetlesen 2013). Själva har jag genom åren fått bekanta mig med en mängd besökare som skulle kunna räknas till denna skara och fler lär det bli. Känslan är att allt fler människor kommer till biblioteket inte för att uträtta ett ärende utan för att få en känsla av sammanhang och gemenskap.

Mötena och samtalen med besökarna är också, i mitt tycke, en av de stora behållningarna med bibliotekarieyrket och var en av anledningarna till att jag valde att utbilda mig till bibliotekarie. Påfallande ofta slås jag av vilken otrolig blandning av människor det är som vistas här och hur varje pass ute i informationsdisken är lika oförutsägbart. Det kan rymma allt från telefonsupport av e-boklån med en låntagare på semester i Spanien, hjälp med utskrifter av personbevis till att hitta rätt kapitelbok till en läsövan 11-åring. Behoven varierar liksom mina och bibliotekets metoder och tankar kring hur vi kan anpassa vårt bemötande och vår verksamhet efter dem. Vissa, ja, förmodligen de flesta av besökarnas ärenden är relativt enkelt avhjälpda. Där finns inarbetade och tydliga rutiner för

hur jag ska handla för att tillgodose behoven och förväntningarna. I andra interaktioner kan målet vara mer svårtolkat och mötet mellan mig och besökaren handlar kanske istället mest om att vi registrerat varandras närvaro och skapat den där känslan av gemenskap. Sen finns även de möten som kännetecknas av att vara informella och personliga men där det samtidigt, mitt i ett samtal, kan dyka upp frågor och påståenden som gör att avvägningen mellan det formella och informella, det personliga och professionella blir svårare att ta ställning till.

För Markus och dottern är syftet med dagens biblioteksbesök av allt att döma inte att råda bot på ett konkret informationsbehov. Snarare har de en stund över och tycker att biblioteket är en rolig plats att tillbringa den stunden på. Så är det för många av bibliotekets besökare. Biblioteket som en plats för upplevelser och umgänge eller i väntan på att en träning ska ta slut, en buss ska gå eller en anställningsintervju ska påbörjas. Och där vissa besökare är aktivt kontaktsökande föredrar andra att sköta sig själva. De flesta ärenden går, mycket tack vare våra digitala tjänster, dessutom att utträta utan direkt inblandning eller kontakt med bibliotekspersonalen. Markus börjar nu prata om de pågående kravallerna i Chile som enligt honom inte har fått något direkt utrymme i den svenska nyhetsrapporteringen trots att det borde vara förstasidesstoff. Han har blicken riktad bort mot bilderböckerna och dottern men jag hör på hans röst att han är märkbart irriterad över detta. Det är ändå imponerande, hinner jag tänka, att han vet vad som (inte) rapporteras när han tydligen inte läser några nyheter längre. Eller är det just detta som är orsaken till att han slutat läsa nyheter, det som fick bågaren att rinna över? Jag berättar att jag själv stött på information om händelserna både genom SVT och i någon av de större dagstidningarna men att jag inte har någon större koll på vad oroligheterna beror på. Visst var det något om kollektivtrafiken? För att återknyta till det han sagt tidigare, om att alla nyheter är vinklade, försöker jag påtala att vissa nyhetsmedier väl ändå måste anses vara mer trovärdiga än andra. Statligt kontrollerade medier i diktaturer kan ju knappast jämföras med oberoende nyhetsbyråer och journalister i demokratiska stater samtidigt som det kan vara svårt att ge en heltäckande bild av ett komplext pågående skeende. Själv kan jag ”roa” mig med att följa nyhetsflödet vid stora, dramatiska händelser just för att se hur hastigt informationen/berättelsen kan ändra riktning. Även i pedagogiska sammanhang har jag använt mig av sådana exempel som ett sätt att försöka skapa förståelse för hur vi ibland kanske ställer orealistiskt höga krav på journalister och nyhetsmedier. Speciellt i lägen då allmänintresset är skyhögt samtidigt som den tillgängliga informa-

tionen är begränsad eller svårtolkad. Men varför detta kategoriska avfärdande av en hel genre av information och källor? Och föreställningen att det finns någon slags dold agenda bakom nyhetsflödet?

Det sägs att vi lever i post-sanningens era där vi är mer mottagliga för information och påståenden som berör oss känslomässigt och bekräftar våra redan existerande åsikter än till objektiva fakta (Cooke 2017, s. 211). Detta samtidigt som mängden tillgänglig information, för många, är större än någonsin och allt fler gör anspråk på att sitta inne på den så kallade sanningen. Följden kan därmed bli att vi i högre utsträckning kan slippa få våra förutfattade meningar utmanade. Personligen kan jag emellanåt känna mig pessimistisk. Vilken är min roll och hur ska jag agera för att mina biblioteksbesökare ska bli mer informationskompetenta och källkritiska? I situationer som den med Markus är det lätt att känna sig lite ensam och utlämnad och av ren bekvämlighet välja att ta den enkla vägen och avstå från att gå in i samtal om t.ex. kritiskt tänkande och nyhetsmedier. Biblioteks- och informationsvetarna Olof Sundin och Jutta Haider beskriver denna problematik på ett träffsäkert sätt när de skriver att:

[K]ällkritiken har sina gränser. Det räcker inte att hela tiden ifrågasätta källor och påståenden om man inte har en någorlunda stabil och gemensam plats att ha som utgångspunkt. Därtill förutsätter källkritik den rationella, förnuftiga och upplysta medborgaren, men vill alla vara det? Är det verkligen "sanningen" vi vill ha, eller är det snarare en bekräftelse på vad vi redan tror oss veta? I konspirationsteoriernas tidevarv är det inte ens säkert att skillnaderna mellan sanning och lögn är så tydliga för alla. Kan den kritiska blicken hålla emot en känslornas politik? En sökning i Youtube visar snabbt att källkritik som begrepp inte är något som demokratiska krafter har monopol på, utan källkritik kan även användas som metod av antidemokratiska aktörer för att destabilisera och minska tilliten till etablerade medier. (2018, s. 60)

Hur vanmäktig jag emellanåt än kan känna mig tycker jag att detta är ett otroligt intressant fenomen. Jag behöver nog påminna mig om att jag och bibliotekets besökare inte alltid har den stabila och gemensamma utgångspunkt Sundin och Haider talar om. Att vi kan mena väldigt olika saker när vi talar om källkritik och uppleva oss själva som källkritiska trots att vi har helt delade meningar i vissa frågor. I samtalet med Markus är det ju uppenbart att det inte är tal om ett traditionellt referenssamtal där hans mål är att få hjälp med att hitta tillförlitlig information om situationen i Chile. Jag får mer en känsla av att han gärna vill bli bekräftad i sitt missnöje gentemot

nyhetsmedierna. Mina, måhända tafatta, försök att nyansera bilden av medierna verkar dessvärre inte vinna gehör, utan istället konstaterar han lite uppgivet att internet svämmar över av information som syftar till att antingen försöka få en att köpa något eller att tycka något. På sätt och vis har han alltså redan gjort en slags källkritisk analys och resonerat kring tendenskriteriet, dvs. vilka motiv och syften som ligger bakom informationen. Att han kommit fram till en annan slutsats än jag må väl vara hänt och jag har svårt att se hur jag, i den här inte särskilt optimala situationen vid informationsdisken, ska kunna få honom att ompröva sin inställning till nyhetsmedier. Dessutom tvingas vi ganska omgående att avsluta vårt samtal då jag behöver rycka ut och hjälpa en annan besökare. Markus tar sig bort till bilderboksavdelningen och vår interaktion är över för den här gången. Eventuellt har jag utmanat hans tankar lite grann, mer troligt inte alls.

Jag frågar mig om jag är överdrivet känslig och om jag går igång för mycket så fort jag känner minsta os av populism eller konspirationsteorier. Det är ju aktuella ämnen även om de inte dyker upp speciellt ofta i den dagliga biblioteksverksamheten med besökarna. Och visst går det att hävda att det ligger något i Markus kritik, lite beroende på vad han syftar på när han säger att "de" vinklar informationen. De senaste årens avslöjanden av t.ex. Cambridge Analyticas förehavanden och anklagelser om rysk inblandning i det amerikanska presidentvalet 2016 gör det naturligtvis lätt att tro att vi ständigt är utsatta för olika påverkanskampanjer, speciellt när vi befinner oss ute på nätet. Lägg till detta alla anklagelser mot journalister och forskare som bland andra Donald Trump regelbundet ger uttryck för och det borde inte förvåna mig att även besökarna i mitt bibliotek börjar visa tecken på samma slags misstro mot tidigare etablerade auktoriteter. Jag har själv människor i min närhet som slentrianmässigt avfärdar information från trovärdiga källor till förmån för enkla sanningar förmedlade av skäggiga Youtube-profeter. Privat har jag strategier för att tackla sådana situationer och samtal men på jobbet är det en känsligare fråga och jag har svårare att besluta mig för hur jag ska handla. Det saknas rutiner för hur jag ska hantera den här typen av, som jag tycker, lite svåra samtal och det är inte något vi diskuterar speciellt ofta inom kollegiet.

Är det fler inom biblioteksvärlden som likt mig börjat känna av det här fenomenet i yrkesvardagen och uppfattar det som en inte helt enkel utmaning? Jag gör några sökningar och hittar omgående ett antal artiklar där liknande erfarenheter diskuteras. Nicolette Warrisse Sosulski, bibliotekarie på Portage District Library i Michigan, frågar sig hur "I and other librarians are to address what I view as an

information crisis”. Hon beskriver denna kris på ett sätt som skulle kunna förklara varför Markus uttrycker sig så avfärdande gentemot nyhetsmedier:

the term 'fake news' has shown up more and more often, seemingly every day. Statistics indicate that more people are reacting by shutting down, giving little or no credence to anything that they hear that is 'news'. (2018, s.176)

Är Markus misstro mot nyhetsmedier ett resultat av att hans flöden fyllts av fake news, alternativa fakta och högljudd kritik mot s.k. mainstream media? Det verkar ju onekligen som att han har ”stängt ner” och gett upp hoppet om att svenska nyhetsmedier har förmåga att sakligt och kvalitativt rapportera om viktiga händelser i världen. Hur hamnade vi här när det samtidigt finns så mycket, relativt lättillgänglig, information att sätta tänderna i?

Den populära tanken, då internet blev tillgängligt för den breda allmänheten, att obegränsad tillgång till information skulle komma att leda till mer frihet och inflytande ifrågasätts nu av bland andra bibliotekarien Ben Johnson som skriver, ”if information is a cornerstone of democracy, what happens when the cornerstone is built with lies? If information can be so effectively weaponized, is it still a tool for social good” (Johnson 2017, s. 13)? Matthew Sullivan, även han bibliotekarie, (2019) målar upp en dyster bild när han hävdar att all slags felaktig information riskerar att förorena det demokratiska samtalet och underminera medborgarnas förmåga att fatta välinformerade beslut i till exempel folkomröstningar och parlamentariska val. Han anser vidare att biblioteken borde agera mer kraftfullt för att motverka spridningen av desinformation och falska nyheter. Den stora utmaningen enligt honom ligger i att få oss att överge föreställningen om att grundläggande färdigheter i att söka efter och värdera information ska kunna fungera som effektiva verktyg för att skydda mot desinformation (ibid., s. 1152). Han menar, liksom John Walsh, att bibliotekariernas funktion som ”epistemological protection” nu är viktigare än någonsin (Walsh 2010, s. 499).

Men trots dessa dystopiska beskrivningar har problemen med desinformation och falska nyheter också framställts som en möjlighet för biblioteken. Här har vi verkligen en chans att visa vad vi är experter på och det som varit en av bibliotekets ursprungliga funktioner, att bidra till det demokratiska samhällets utveckling genom att tillgängliggöra kvalitativ och tillförlitlig information (Sullivan, 2019; SFS 2013:801). Biblioteken tillhör ju de institutioner i samhället som människor har högst förtroende för och ses ofta som neutral mark och demokratiska arenor (Gustafsson et al. 2019; Nordqvist, Wihlborg, 2019). Vi om några borde ha goda förutsättningar att föra

det här samtalet med våra besökare på ett sätt som gör att vi inte avskräcker dem från att söka och använda information samtidigt som vi inte bidrar till att de ”släcker ner” och blir kategoriskt avfärdande likt Markus.

Traditionellt har bibliotek i viss mån fungerat som gatekeepers, grindvakter, av information; det John Walsh (2010) beskriver som ett epistemologiskt skydd. I flera led har informationen granskats, av till exempel journalister, författare, redaktörer, ansvariga utgivare för att slutligen, efter bibliotekariers aktiva beslut, hamna i bibliotekets bestånd för att kunna lånas ut till våra besökare. Vi har haft kontroll över utbudet av information och till viss del även över den teoretiska kunskapen om hur man söker efter den (Gustafsson et al. 2019; Schwarz 2016, s. 64). Människor har haft en hög tilltro till att vi, utifrån vad som stipuleras i lagtexter och medieplaner, har skött detta uppdrag på ett objektivt och kompetent sätt och vi har därmed fungerat som en slags garant för informationens kvalitet. I takt med digitaliseringen har vi dock förlorat en stor del av kontrollen över den information vi faktiskt förmedlar till våra besökare och därmed kanske också blivit mindre relevanta/självklara som epistemologiskt skydd. Då syftar jag inte enbart på att vi erbjuder surfdatorer och fritt wifi utan även på de avtal som styr en del av de tjänster och medier vi köper in från externa leverantörer, exempelvis digitala dagstidningar och tidskrifter samt e-böcker. Här görs stora delar av medieurvalet av kommersiella aktörer och inte av oss samtidigt som det är vi som förmedlar innehållet och får ta diskussionerna med slutanvändarna i de fall det finns synpunkter på bestånd och innehåll. Idag förväntas vi i högre utsträckning agera handledare och servicepersonal genom att upplysa om och hjälpa våra besökare i hur de själva ska göra för att hitta information och bilda sig vilket naturligtvis till stor del är positivt. Men när den för besökarna tillgängliga informationen inte längre passerat bibliotekets kvalitetskontroller samtidigt som vi förväntas uppfylla vårt demokratiska uppdrag har jag kommit att fråga mig: Har biblioteksbesökarna rättigheter som överstiger våra skyldigheter gentemot dem? Om jag utgår ifrån problematiken med faktaresistens och sanningsrelativism, hur kan jag då i mötet med besökare ”främja intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning”, som det står i bibliotekslagen, utan att det inkräktar på deras grundlagsskyddade rätt till fri åsiktsbildning och informationsfrihet? Kommer inte den alltid att väga tyngre? Kan vi förhålla oss ”strikt objektiva och opartiska vad gäller insamling, tillgång och service” och samtidigt ”verka för det demokratiska samhällets utveckling (SFS 2013:801; IFLA 2012)? Jag inser att detta inte är några nya frågeställningar och dilemman men i min

egen yrkespraktik är det först de senaste, låt säga, två åren som jag har kommit att befinna mig i situationer där den här typen av frågor blivit intressanta att fundera över.

Läser jag mellan raderna i samtalet med Markus så tolkar jag honom som att han säger, när han berättar att han tröttnat på att läsa nyheter och anger skälen därtill, att han inte litar på en speciell sorts information som jag i den verksamhet jag arbetar inom medverkar till att förmedla. Det är lite som att han svär i kyrkan. Han gör nog inte själv den kopplingen och spontant framstår yttrandet kanske som relativt harmlöst. Men ju mer jag, så här i efterhand, funderar över situationen och samtalet desto mer slås jag av hur frånvarande biblioteket, som en resurs för informationsförsörjning och lärande, förmodligen är för honom och för många andra i hans livssituation. Detta trots att han uppenbarligen är en van biblioteksbesökare. Han representerar inte heller direkt någon av de målgrupper vi i personalgruppen diskuterar och planerar programverksamhet för när det gäller digital kompetens och digitala tjänster. På många sätt verkar han redan väldigt digitalt delaktig. Han saknar förmodligen inte tillgång till de tekniska verktygen han behöver för att hitta information om situationen i Chile och har av allt att döma språket och de kognitiva förmågor som krävs för att kunna tillägna sig information och kunskap på olika sätt. Utan att känna till de exakta omständigheterna i Markus situation illustrerar samtalet på ett, tycker jag, ganska bra sätt att det krävs relativt omfattande förmågor och kunskaper för att kunna kalla sig medie- och informationskunnig (Statens medieråd, 2017).

Jag ser mig omkring i biblioteket. I en annan informationsdisk betjänas en kvinna av en av mina kollegor. Förmodligen vill hon betala för några utskrifter. Hur påverkas hennes deltagande och delaktighet i demokratin av digitala miljöer? Bidrar hon till spridandet av desinformation och näthat, för att låna en frågeställning från den nationella kommittén *Det demokratiska samtalet* (2020)? Hur är det med gymnasieeleverna som ligger i sagorummet med varsin mobiltelefon i högsta hugg, är de faktaresistenta? Jag kan självfallet inte veta hur pass medvetna och kritiska bibliotekets besökare är när de konsumerar information. Det korta samtalet med Markus ger mig dock en känsla av att han och jag har olika föreställningar om huruvida han är det. Jag misstänker att han känner sig digitalt kompetent och välinformerad, att han känner att han klarar sig rätt bra som läget är, medan jag själv tycker mig se tecken på att han saknar en del verktyg och förmågor för att kunna ha en mer sund och realistisk inställning till medielandskapet. Om jag, för resonemangets skull, ponerar att det stämmer, att han är någorlunda tillfreds med hur han konsume-

rar information, är sannolikheten troligtvis väldigt liten att vi skulle ha börjat samtala om det här ämnet, vore det inte för att vi hade en god relation sedan tidigare. Det var istället det mellanmänniska, den personliga och avslappnade relationen mellan mig och Markus som skapade förutsättningar för att just det här samtalet skulle äga rum. Även om vi inte kom speciellt långt öppnade vi ändå upp för stora och intressanta frågor och jag tror inte att mina uttalanden gick för långt eller tolkades som en personlig kritik av honom.

Som jag upplever det ligger svårigheten i den här typen av samtal just i att, vilket förs fram av Henriksen och Vetlesen (2013), lyckas hitta en nivå som fungerar för bägge parter och som gör att vi kan undvika att svika det moraliska ansvar som åläggs oss i alla mellanmänniska möten (ibid., s. 238ff). Om jag skulle vara av uppfattningen att det är för Markus bästa att jag tydligt problematiserar hans uttalande är risken överhängande att det tolkas precis tvärtom, att jag tvivlar på hans förmåga att inse sitt eget bästa och att han därför tappas sitt förtroende för mig. Skulle jag istället välja att överhuvudtaget inte engagera mig i ämnet framstår det istället som att jag är likgiltig inför hans funderingar och bekymmer. Det moraliska ansvaret när vi möter andra människor beskrivs av Henriksen och Vetlesen som ”något helt annat än den kontraktbundna förpliktelse som är förenad med juridiskt fastställda sanktioner” (ibid., s. 241). Även om interaktionerna med många av biblioteksbesökarna kretsar kring olika slags tjänstetransaktioner är dessa möten och samtal sällan uteslutande så svartvita och instrumentella. Ofta uppstår tillfällen där vi kommer att samtala kring eller kommentera sådant som ligger bortom det faktiska ärendet, tillfällen som jag tänker att vi borde kunna bli bättre på att ta tillvara på. Eva Schwarz skriver i artikeln ”Bibliotekariens handlingsfält” (2016) att det finns en stor diskrepans mellan det som faktiskt ingår i en bibliotekaries uppdrag och en besökares förväntningar på vilken service som står till buds. Inte sällan ställs krav som tydligt ligger utanför ramen för bibliotekariens uppdrag och att det i enskilda situationer kan kännas nödvändigt att bemöta en besökare bortom det professionella, det vill säga på en mer personlig nivå (ibid., s. 71). Det blir upp till mig som bibliotekarie att i varje situation avgöra var denna gräns går och jag upplever att detta dilemma ofta blir speciellt påtagligt när det rör sig om handledning och samtal kopplade till digitala tjänster och medier. Inom arbetsgruppen pågår en ständig diskussion kring hur mycket vi ska hjälpa till med. Och trots principer och beslut om vad vi inte ska vara behjälpliga med, till exempel bankärenden och online-shopping, är det inte sällan vi hjälper till med just det. Undantagen har blivit regeln och vi väljer att temporärt förlägga dessa,

ofta praktiska, handlingar till vårt handlingsfält. Har jag en person framför mig som helt saknar de verktyg som krävs för att kunna uträtta enkla men viktiga ärenden, och efterfrågar min hjälp, går jag gärna lite längre än vad som kanske är lämpligt för att stilla en oro eller lösa ett konkret problem. För att använda ett resonemang från Nordqvist och Wihlborg (2019) uppstår en konflikt mellan omsorgsetiken och rättskänslan som påminner om det dilemma Schwarz beskriver. Vi vill ju våra besökare väl.

En tid efter mitt samtal med Markus sitter jag i vårt lunchrum och pratar med några av mina kollegor om den här typen av samtal och om besökare som uttrycker starka, företrädesvis negativa, åsikter om viss information. Är det bara jag som känner en frustration kring detta? Att vi arbetar med informationskompetens genom att arrangera föreläsningar, workshops och individuell handledning men har svårigheter att föra informella samtal kring detta med våra besökare. Ingen av de närvarande kollegorna verkar tycka att det är något större problem. Även om några har haft liknande samtal med besökare är den allmänna åsikten att det inte är vårt problem och att vi inte ska lägga oss i vad våra besökare har för åsikter. Dessa samtal faller utanför vårt uppdrag. Vi ska, som alltid, stå för bredd och kvalitet som det står i lagen och fungera som neutrala förmedlare av information och litteratur. Jag framhåller att jag inte tycker att samtalet med Markus varit extremt eller speciellt alarmerande på något vis. Men jag känner ändå ett behov av och tror att det vore sunt och givande att föra ett samtal kring detta? Skulle vi kunna ha rutiner och strategier för dessa samtal på samma sätt som vi har rutiner för bokning av datorer och för fjärrlån? Ska den här typen av samtal ändå inte ingå i en bibliotekaries handlingsfält? Enligt min uppfattning, och även i hur det beskrivs av Schwarz, tänjer vi på gränserna och träder utanför vårt professionella uppdrags gränser nästan uteslutande vid tillfällen då det efterfrågas av våra besökare. Det jag, utifrån situationen och det dilemma jag upplever att jag hamnar i i samtalet med Markus, tänker är att vi borde ta för oss mer och oftare tänja på dessa gränser när ett möte med en besökare inte enbart kännetecknas av ett formellt utbyte av en tjänst. Jag tänker att det i situationer som dessa skulle kunna finnas utrymme för oss att mer aktivt agera för att uppfylla vårt demokratiska uppdrag. Kan vi bli bättre på att stanna upp i dessa lägen och på ett, inte paternalistiskt, utan jämbördigt sätt visa intresse för varandras olikheter och initialt försöka hitta den där stabila och gemensamma platsen att ha som utgångspunkt för vidare samtal (Henriksen & Vetlesen 2013, s. 240; Sundin & Haider 2018)?

Själva poängen med bibliotek är ju, precis som mina kollegor

poängterat, att visa på och tillgängliggöra den där mångfalden av mänskliga idéer och historier. Att inte begränsa tillgången till information utan istället i någon mån fungera som en motvikt till filterbubblor och algoritmer. Min erfarenhet är att vi i hög utsträckning gör detta när det gäller ”vanliga” referensfrågor men att vi lätt blir passiva när det gäller diskussioner om omstridda frågor eller när vi möter besökare som uttrycker sig föraktfullt mot till exempel etablerade medier och forskare. I takt med att vi erbjuder fler och fler digitala tjänster och uppmanar våra besökare att bli mer självständiga riskerar vi dock att samtidigt förlora samtalstillfällen. Speciellt med dem som, likt Markus, är relativt digitalt kompetenta och har tillgång till tekniken. Är det genom att skapa tillit och en känsla av gemenskap, som ju förefaller viktig för många av våra besökare, som vi kan arbeta mest effektivt med källkritik och informationskompetens (Sundin 2018)? Är det genom att vara mer informella och personliga med våra besökare som vi också själva kan känna oss tryggare i att föra dessa samtal? Att hitta den där gemensamma platsen där förutsättningarna finns för att upptäcka och undersöka det Sherry Turkle talar om som ett alternativt tänkande, en plats eller ett tillstånd där vi får en chans att ändra uppfattning i viktiga frågor (2017, s. 373ff). Och kan vi samtidigt föra ett samtal, kollegor emellan, kring dessa frågor tror jag vi kan ta ett större kollektivt ansvar för att leva upp till de förväntningar som finns på oss både från de styrdokument vi har att förhålla oss till och från våra besökare.

Att gå vilse: Om när jag skulle höja min digitala kompetens

Sofie Samuelsson

Jag går in i mötesrummet och alla tio som ska vara där är på plats. Någon av mina kollegor stänger dörren bakom mig och snart sitter vi alla runt ett stort bord. Kvarglömda kaffekoppar står på bordets mitt och den sura lukten från gamla kaffeslattar anas. Det är som alltid kyligt i rummet och jag ser hur huden på mina underarmar knottrar sig. Jag önskar att jag tagit med mig tröjan. I handen håller jag min privata mobil. Jobbmobil, datorn och en papperskalender ligger framför mig. På rummets ena kortsida finns en stor duk med Digitekets startsidans djungelbild. Det surrar svagt från projektorn; nära duken är mina kollegor Charlie och Fatima placerade. De ser lite spända ut, laddade inför sin uppgift att leda oss i en timmes utforskande av plattformen Digiteket. Som förberedelse till dagens pass har jag skapat inloggning till Digiteket och även gjort självskattningstestet som kommer upp först på plattformen och vars resultat ska leda in mig i Digitekets djungel. Vi ska den här timmen ha fokus på det praktiska och lära oss mer om Digitekets möjligheter, allt enligt instruktion som Charlie och Fatima mejlat ut. Vi ska öka vår digitala kompetens.

Jag fingrar på mobilen som ligger i handen, knäpper med dess fodral och lägger fingret på hålet som ska få den att öppna sig. Det fungerar inte utan jag behöver slå in pinkoden. Med tummen svajpar jag fram och tillbaka tills jag hittar ikonen jag letar efter – fyrkanten som går i lilarosa och innehåller en mjuk fyrkant, en cirkel och en prick i vitt. Jag petar på den med tummen och jag är inne på @ackethedog. Den senast uppladdade bilden fylls av en säng med varmt, rött överkast och i sängens ena hörn ligger Ace som en tuss. Under bilden står det: ”Att vara Hammarbysupporter gör mig jättetrött. Hela förmiddagen har jag varit med på lillhusses match.” Texten avslutas med tre emoji: fotbollar.

Klockan visar 09.03 och Charlie och Fatima börjar sin inledning om Digiteket. Jag har lagt undan mobilen, men jag har svårt att landa i rummet. Jag har blicken vänd mot duken men mina tankar är på flykt. Jag tänker på min morgon och på mina tre tonårsbarn, som alla vaknade med näsorna tryckta mot mobilskärmarna. Jag tänker på hur Ace glatt hoppade upp i Sigges säng så fort Sigge tvingades slå upp ögonen, och hur han kraftade vasst med tasserna på lillhusses ben. ”Mobilen mamma?”, sa Sigge och Ace hoppade ivrigt ner från

sängen, hämtade en boll och galopperade in till Juno, tvärstannade bredvid hans säng. Viftade diskret på svansen. När han inte fick någon uppmärksamhet fortsatte Ace in till köket, där han bedjande tittade upp mot Elvis som gjorde iordning en ostmacka, samtidigt som han kollade något på mobilen. Ace kämpade på. Allt utan resultat. Jag tänker på hur jag upptäckte att kastrullen med vattnet med ägg börjat koka och hur jag högt ropade: ”Ok, google, sätt timern på fyra minuter”. Jag tänker på hur jag mot slutet av morgonen fick en liten dialog med Sigge när han för elfte gången försökte stänga av radion med ”Ok, google stäng av radion”. Det gick inte att stänga av, för jag hade nämligen satt på burkradion.

”Vad tycker du?” hör jag plötsligt någon fråga och jag ser ansikten riktade mot mig.

”Varför...”, börjar jag, men biter av resten av orden i meningen. Jag tänker att detta inte är rätt tillfälle för frågan som jag börjat formulera.

Vad är det som händer?

Beskrivningen av mötet där jag och mina kollegor ska lära oss mer om Digiteket speglar en vanligt förekommande del av en arbetsdag för mig. Det är ofta jag deltar i kompetenshöjande aktiviteter, antingen för att höja min egen kompetens eller lära mig metoder och verktyg, som i det här tillfället en plattform, som jag i min tur kan förmedla vidare till personal på folkbiblioteken för vilka jag i mitt arbete är till för. Digiteket är en digital plattform där främst bibliotekspersonal har möjlighet att genom kurser och artiklar höja sin digitala kompetens. Under det beskrivna mötet sammansmälter min egen kompetenshöjning med att lära mig mer om en plattform. Redogörelsen innehåller två delar, dels när jag infinder mig i mötesrummet och hur jag upplever det, dels en morgon med mina barn dit mina tankar flyger iväg. Mötessituationen är en gestaltning av en lärandesituation där jag ska höja min digitala kompetens. Varför lämnar jag med tanken rummet, varför är det som att jag flyr därifrån och inte vill vara med? Jag försöker uttrycka en fråga, en undran, men väljer att inte göra det. Vad är det jag egentligen vill fråga, eller kanske rent av protestera mot? Slutligen, varför är Ace med i texten? Jag uppfattar att det i gestaltningen, mellan raderna, sipprar fram känslor fyllda av ovilja, ointresse, protest och motstånd. Hur kan dessa känslor förstås?

Bakgrund

Jag arbetar som utvecklingsledare på ett regionbibliotek. Under våren som den här texten skrivs har jag bland annat som arbets-

uppgift att lära mig mer om Digiteket, som är en central del i den nationella bibliotekssatsningen *Digitalt först med användaren i fokus*. På regeringens webbplats finns en artikel från 2017 som beskriver regeringens program *Digitalt först* (Regeringskansliet 2017). Programmet handlar om digital förnyelse av det offentliga Sverige som genomförs under 2015-2018. Utgångspunkten är principen att när det är möjligt och relevant ska digitala tjänster vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag. Sent år 2017 ger regeringen Kungliga biblioteket (KB) ett uppdrag om ett digitalt kompetenslyft under åren 2018 – 2020. I uppdraget står det att regeringens mål är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Detta uppdrag blir *Digitalt först med användaren i fokus*, vilket kommer att drivas av KB tillsammans med de regionala biblioteksverksamheterna och kommunernas folkbibliotek. Hädanefter i denna text så menar jag denna bibliotekssatsning när jag skriver ”*Digitalt först*” (om inget annat anges).

I den här texten vill jag utforska känslor i en specifik situation, när jag ska lära mig mer om Digiteket tillsammans med mina kollegor. Martha Nussbaum skriver i ”Emotioner och mänskliga samhällen” att känslor ”är aspekter av svaret på frågorna ’Vad är värt att bry sig om?’ och ’Hur ska jag leva?’” (Nussbaum 2015, s. 385). Nussbaum lyfter fram fem aspekter som formar känslolivet. Den första är *fysiska omständigheter* och det kan handla om att samhällen i krig eller drabbade av naturkatastrofer mycket konkret är påverkade rent fysiskt och materiellt. Jag tänker att det även kan handla om rummet, till exempel konferensrummet i min gestaltande text. Där var det kallt och jag frös, kanske handlade textens olustkänsla och ovilja att landa till viss del om det. Den andra aspekten är samhällens *metafysiska, religiösa och kosmologiska trosföreställningar* och Nussbaum exemplifierar med skillnader på hur människor uppfattar döden. Hon skriver att vissa samhällen har en tydlig föreställning att genom arbete kan en övervinna stark sorg. Vilka grundläggande föreställningar om vad vi tror på och anser viktigt kan knytas till den beskrivna mötessituationen? Nussbaums tredje aspekt är *praktiker* och här tar hon upp hur vi uppfostrar våra barn. I min situation tänker jag att det kan handla om hur vi organiserar en lärandesituation. Den fjärde aspekten är *språk*, hur vi pratar om till exempel känslor. Jag tänker att hon vill peka på att om jag säger att jag känner mig ovillig, så betyder det olika för olika personer, i olika sammanhang. Om jag säger att jag är ovillig kan det väcka skilda saker: någon blir nyfiken, någon blir arg och frustrerad, någon känner samhörighet och så vidare. Hur vi ser på ovilja påverkar känslorna i den ovan

beskrivna situationen, det är skillnad om vi uppfattar ovilja som en gaspedal för lärande eller en broms. Nussbaums femte och sista aspekt som påverkar känslolivet är *sociala normer* som hon menar kanske är den viktigaste. Jag utgår från att det finns mängder av föreställningar i situationen som inledningsvis gestaltades och som handlar om bibliotek, digital kompetens, digital vardag och om vad vi behöver lära oss och hur detta lärande ska gå till.

Jag vill utforska de känslor av olust, ointresse, protest och motstånd som jag tycker mig se i den mötessituation som inledde den här texten. Vilka meningssammanhang finns i situationen och som känslorna speglar, skapas ur, existerar med? För att kunna undersöka situationens meningssammanhang kommer jag att fånga upp tre berättelser som jag tycker mig se i mötessituationen och som jag tänker säger något om meningssammanhangen. Jag utgår från att det finns starka berättelser som genomsyrar situationer och de människor som är i dessa. Berättelser påverkar hur vi känner och om och hur vi uttrycker det vi känner, om vi handlar utifrån våra känslor. Genom att formulera dem och undersöka dem vill jag få fler perspektiv på situationen som jag inledningsvis beskrev. Nussbaums fem aspekter som påverkar känslolivet har varit en grund för mig i min undersökning. Jag kallar de tre berättelserna för *Min digitala berättelse*, *Biblioteksberättelsen* och *Berättelsen om lärandesammanhang*. I den första är det mitt personliga förhållande till ”det digitala” som är i fokus. I *Biblioteksberättelsen* stannar jag vid det område – folkbiblioteket – som är ramen för den mötessituation som inledde texten. En fråga jag kretsar kring är: Vad är folkbibliotekets kärnuppgift? I mitt arbete på ett regionbibliotek är en stor del av arbetstiden kopplat till fortbildning och kompetenshöjande insatser, vilket fokuseras i *Berättelsen om lärandesammanhang*. Lärandesammanhang bär på många normer som handlar om vad den ska innehålla, vilka metoder som är bra och vad den ska leda till. Genom att försöka skapa en berättelse om lärandesammanhang vill jag få syn på komponenter som har med lärande att göra. Lärandesammanhanget ramas i den här essän in av den digitala plattformen Digiteket.

Min digitala berättelse

I situationen som är beskriven ovan finns föreställningar om fenomen som har ordet digitalt framför sig. En av berättelserna som finns i situationen är den jag själv bär med mig om vad digitalt är, innebär och betyder för mig. I den situation som inledde den här texten kan motstånd anas. Spontant associerar jag till motstånd mot ”det digitala”, men det är att gå för snabbt fram. Kanske handlar det

mer om vad som bortprioriteras när det digitala ges företräde. I ett bibliotekssammanhang kan det handla om kultur, att kulturell verksamhet inte får plats. Kulturell verksamhet är för mig något som ska finnas för sin egen skull, den ska inte värderas i pengar. Det betyder att människan inte (bara) ska ägna sig åt kultur för att kunna bli anställningsbar, tjäna pengar, bli en informerad och därmed bättre invånare i ett samhälle eller för att bli en mer empatisk människa. Stor del av värdet av kulturell verksamhet ligger i nuet och närvaron i nuet, fokus är på det en känner, tänker och upplever.

Finns det mer som fokus på det digitala kan tänkas trycka bort? I Ali Smiths (2015) bok *Bibliotek* varvas noveller med korta berättelser om vad bibliotek betytt för olika personer. Frågor om liv och död – i en digital tid - handlar flera av novellerna om i Smiths bok. ”Det mänskliga anspråket” skulle handla om en persons berättelse om DH Lawrences aska, om vad som hände med honom när han dog, men en annan historia pockar på. Pengar har försvunnit från huvudpersonens kreditkort och fokus hamnar på hennes relation med banken. Det börjar med att hon ringer banken och en robot svarar och samtalet leder ingenstans. Efter en stund får hon ändå prata med en handläggare som är en ”riktig människa”, men det verkar för mig som att hon fortfarande pratar med en robotvariant. Novellen gestaltar att effektivitet ofta inte är något som är effektivt för två i en relation – banken tjänar eventuellt på att ha en dator i stället för människa som svarar i telefonen, men för kunden, novellens huvudperson, är det allt annat än effektivt. Novellen får mig att fundera över att datorer idag ofta tar människans plats. I novellen visas detta av att den ”riktiga människan” som huvudpersonen pratar med agerar som en robot, om det nu inte är så att hon är en. Det här får mig att undra om det kan vara vanligt förekommande att människan använt datorn som förebild för hur en på bästa sätt tar emot samtal i telefon. Vill vi människor idag utgå från tron att det är önskvärt att minimera mellanmänskliga möten och att snabbt öppna upp för digitala tjänster om en liten möjlighet finns för det? Här känner vi igen principen som regeringens program *Digitalt först* utgår från: att när det är möjligt och relevant ska digitala tjänster vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag (Regeringskansliet 2017). Den som inte skriver under på detta kan få känslor av ovilja och motstånd. Den som högt värderar mellanmänskliga möten, vill inte att de ska bortrationaliseras.

Att människan kan sakna att mötas gestaltas i en annan av novellerna i Smiths samling, ”Efter livet,” som handlar om en huvudperson som felaktigt rapporteras död, inte en gång utan två. Huvudpersonen försöker revidera rapporten men kan inte få tag i någon

människa att prata med. Det är som huvudpersonen är död fast han lever. Ingen vill relatera till honom och han försöker lika enträget som Acek hemma hos mig en vanlig morgon när mina barn vaknar. Huvudpersonens familj vill inte mötas ansikte mot ansikte, de är som fast vid olika typer av skärmar. En natt får han nog. Han väcker sin sovande familj och säger åt dem att komma till vardagsrummet.

Så fort hon kommer in i vardagsrummet trycker Emily på fjärrkontrollen till teven. / Stäng av, säger jag. / Jag tittar, säger hon. / Sänk, säger jag. / Hon sänker obetydligt och vinklar fåtöljen bort från bordet mot teven. [...] Ungarna ser utmattade ut. Min fru tittar på maten på bordet och det fulla vinglasat vid sin hand. Hon tittar på mig med trötthet och misstänksamhet. / Jag tänkte bara att vi borde, ni vet, prata, säger jag. / Klockan är halv tre på natten. Vad vill du prata om? säger hon. / Vad vill du, säger jag. / Hon tittar bort. / Jag tittar på min son. / Nathan? säger jag. / Jag låtsas plocka ut hörlurar ur öronen. Han gör som jag ber honom. / Inled samtalet, min son, säger jag. Vad som helst. Precis vad som helst. Berätta vad du gjorde tidigare ikväll. (Smith 2015, s. 139ff)

Hunden Acek i situationen som beskrevs i inledningen, tror jag står för att något annat än skärmar, effektivitet och minimering av möten kan vara eftersträvarsvärt. Genom att jag tänker på Acek under mitt beskrivna lärandesammanhang hittas sätt att formulera ovilja och motstånd. Det blir även ett behagligt sätt att fly från det digitala som är i fokus i mötesituationen. Jonna Bornemark (2019) skriver i en artikel i *Dagens Nyheter* att hästen och hunden i många kulturer haft nära samarbeten med oss människor. Djuren har bidragit med arbetsinsatser för att människans samhälle ska fungera. Mänsklig kultur har påverkats av dessa samarbeten och den skulle sett annorlunda ut om hästen och hunden inte stått så nära människan. Bornemark frågar sig: "Borde inte den nära relationen mellan människan och andra djur vara överspelad i och med vår tekniska explosion?", och hon svarar sig själv genom att lyfta fram att djur på nytt har stigit in och gör arbetsuppgifter i mänskliga samhällen. Tidigare hjälpte djuren till i exempelvis jakt och att odla jorden, men när det blev en stark teknikutveckling så behövdes inte djuren på samma sätt längre. De nya arbetsuppgifter som kommer nu är att djuren ska göra det som maskinerna inte klarar av. Det kan handla om känslomässigt arbete som läshundar som barn läser för och vårdhundar i äldreboenden. Bornemark skriver vidare att umgänge med djur bara kan utvecklas om "vi är intresserade av att lyssna på nya sätt. Vi måste lyssna, tolka, kritisera våra tolkningar och lyssna igen.

Men vi måste också lyssna på oss själva, vad är egentligen viktigt för oss människor?” Ofta pratar vi om hur viktigt lyssnandet i olika mänskliga relationer är, även i till exempel lärandesituationer.

Vad är det för relationer som Acek står för i den inledande situationsbeskrivningen? *Hunden* av Kerstin Ekman (1986) handlar om en valp som av misstag blir lämnad i skogen. Där kämpar han för att överleva. Han letar desperat efter mat och behöver skydda sig från andra djur, värja sig mot väder, vind och insekter. Hela boken vibrerar av allt som inte är digitalt. Hunger, lukter, vildmark. Till sist träffar valpen, som blivit unghund, mannen som är hans husse och läsaren förstår vilka band som finns mellan människa och hund, och hur de inte glömts bort. Det tar tid för husse och unghunden att hitta tillbaka till varandra, att bygga tillit. Ekman gestaltar i *Hunden* vad som kan växa fram om vi lyssnar på varandra, här är det en hund och människa som lyssnar. Tid, den långsamma tidens kraft, är central. Så även tålmod och även att alla våra sinnen är viktiga. När Acek fångas in i tanken kan det vara ett motstånd till relationer som går via skärm och istället lyfter fram kommunikation som inte bara innehåller ord och meningar, utan även kroppsspråk och att kommunicera med alla våra sinnen. Det paradoxala är förstas att det är via skärm – Aceks instagram – som jag kommer att tänka på Acek. Detta motsägelsefulla är symptomatiskt när det gäller mitt förhållande till digital teknik och det den för med sig. Acek står även för förstärkning av nuet och, om jag drar paralleller till *Hunden*, för betonandet av tålmod, tid och tillit. Min digitala berättelse innehåller motstånd och ovilja, som inte i första hand är kopplat till digitalt generellt utan det som riskeras tryckas bort i en digital utveckling. Det handlar om kultur, litteratur, värdet av nuet och det långsamma, samt av relationer där vi lyssnar på varandra och tillsammans utforskar sådant som är av vikt för oss.

Biblioteksberättelsen

Biblioteksberättelsen handlar om det mest grundläggande i den inledande mötesituationen och i min yrkesvardag: vad är ett bibliotek och vad är dess uppdrag? Den sätter ramarna för situationen. Jag måste erkänna att det finns en matthet hos mig när jag tänker på folkbibliotekets uppdrag, dess kärnuppdrag. Den beror dels på att många som inte jobbar inom bibliotekssektorn tror att folkbibliotek bara jobbar med böcker, och vidare att vi som är biblioteksmedarbetare ständigt uppmanas att försöka förändra denna föreställning. Dels beror mattheten på att vi inom bibliotekssektorn aldrig blir färdiga med att vända och vrida på vad som då är folkbibliotekets kärnuppdrag. Jag tror att den här mattheten väl knyter an till den

gestaltade mötessituationens känslor av ovilja, ointresse, motstånd och protest. Just därför tror jag att jag behöver bli kvar här en stund. Det finns alltså många människor utanför biblioteksväsendet som kopplar ihop bibliotek med böcker och litteratur och sedan stannar där. Många gånger när jag berättat om folkbibliotekens andra uppdrag så ser de ut som frågetecken. Inte alltid med nöjd uppsyn. Jag har uppfattningen att vi som arbetar inom biblioteksvärlden bör tycka att biblioteksberättelsen som bara innehåller litteratur och läsning inte bara är för smal utan även exkluderar. Alla invånare har inte, eller vill ha, en relation till boken och till litteratur, ändå är folkbiblioteket till för dem. När jag, liksom många andra biblioteksmedarbetare, försöker fylla ut biblioteksberättelsen så att den inte bara innehåller litteratur och böcker, så kan det få till effekt att vi samtidigt trycker bort just det som traditionellt kopplas samman med bibliotek – ja, just det: litteratur och böcker. Vill vi det? Vill jag det? De biblioteksmedarbetare som bryter normen och inte vill vika från att folkbibliotekens kärnuppdrag är litteratur och böcker uppfattas ofta som motsträviga och som att de motarbetar folkbibliotekens utveckling som är ett måste för att kunna fortsätta vara relevanta i dagens (digitala) samhälle. Min matthet speglar även att jag inte vet var jag hör hemma – i normen där jag ivrigt är på för att förändra föreställningen hos allmänheten om vad bibliotek är eller om jag är sådan som vill fortsätta knyta folkbibliotek till litteratur och böcker. För att undersöka (folk)bibliotekets uppdrag går jag till Bibliotekslagen (SFS 2013:801). Ändamålsparagrafen riktar sig till alla bibliotekstyper och där står det:

2 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.

Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla. (SFS 2013:801)

När jag läser paragrafen så åskådliggör den för mig utmaningen med biblioteksberättelsen. Den smala, som knyter bibliotek till läsning och böcker, hänger samman med paragrafens andra stycke. När jag vill bredda biblioteksberättelsen, bredda vad biblioteket är, så behöver jag fylla på med paragrafens första del. Bibliotekslagen är för alla bibliotekstyper, men bibliotekstyperna har även i bibliotekslagen paragrafer riktade specifikt till dem. Kanske är det så att just folkbiblioteken ska ha mer tonvikt på den andra delen av ändamålsparagrafen, i linje med den smala biblioteksberättelsen

som knyter folkbibliotek till läsning och litteratur? Men nej – det tvådelade uppdraget finns även i en av de paragrafer som riktar sig specifikt till folkbibliotek:

7 § Folkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur.

Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. (SFS 2013:801)

Jag upplever att det inom bibliotekssektorn ibland blir två läger: litteratur/läsning/kulturell verksamhet respektive digitalt/demokrati/information, vilka sätts i motstånd till varandra. Det är inte konstigt att det blir så eftersom verksamheter alltid måste prioritera – väljs det ena så är det ofta på bekostnad av det andra, även om det egentligen inte är någon som vill att det ska vara så. Det mest önskvärda är förstås att omfatta båda delarna i nämnda paragrafer, det är vårt uppdrag om vi arbetar inom bibliotekssektorn. Om känslan att det ena lägret blir i mitt tycke felaktigt nedprioriterad på grund av det andra, och om jag vill jämna ut det, så blir jag förespråkare för det nedprioriterade lägret, eftersom det är lätt hänt att hamna i ett polariserat tänkande. Är jag något så kan jag inte samtidigt vara det andra. Just det polariserade tänkandet ökar min matthet. Känslan av att läsning, litteratur och kultur är nedprioriterat stärks när jag tittar på rapporten *Den femte statsmakten: Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering* (2017). Den tjocka rapporten är en del av den omvärldsanalys som gjordes i samband med arbetet med den nationella biblioteksstrategin. Läsning, litteratur eller kultur finns inte med i titeln, knappt heller på bokens baksidestext eller i innehållsförteckningens 15 kapiteltitlar. Knappt två år efter *Den femte statsmakten* kom *Demokratins skattkammare: Förslag till en nationell biblioteksstrategi*. I förordet står det: ”Det yttersta målet med hela verksamheten är att stärka bildningen och därmed demokratin. Vi ser biblioteken som en självständig kraft i det demokratiska samhällsbygget, en femte statsmakt.” (Fichtelius, m.fl. 2019, s. 3) ”Läsning” är ett av sex medel att nå målet demokrati och det står: ”Ett demokratiskt samhälle där alla fritt kan ta del av världens samlade litteratur och kunskap för att kunna verka i samhället på egna villkor”. (Ibid.) Läsning verkar knappt ha något värde i sig – utan ett medel att nå något annat: ett demokratiskt samhälle. Jag tycker att förslaget till en nationell biblioteksstrategi mer borde lyft fram att kultur, litteratur och läsning har värden i sig själva för jag tror att svaren, eller förslagen, hade sett lite annorlunda ut då. Om en ställer frågan om vad biblioteken kan göra för det demokratiska

samhällets utveckling så fås vissa frågor och svar. Jag saknar frågan: Vad innehåller ett välmående samhälle som det är värt att leva i (en stark komponent är förstås demokrati)? Hade den ställts tror jag fler perspektiv fått utrymme i förslaget. Det är också den sortens fråga som passar väl med folkbiblioteket. För det är just där – i bibliotekets fysiska och digitala rum – vi människor kan närma oss den typen av frågor. Vi kommer att hamna på irrvägar och det kanske är en stor del av meningen.

På folkbiblioteket tycker jag vi ska kunna på olika sätt uttrycka våra erfarenheter av vårt trevande, vi ska kunna ta del av andras och vi ska tillsammans kunna utforska, både med ett mål i sikte och utan. Ibland vill jag kunna kasta loss utan att veta vart jag ska. I och med den digitala utvecklingen och att vi nu lever i en vardag som är digital är det självklart för många som jobbar på bibliotek att biblioteken ska lägga stor del av sina resurser på att förändra bibliotekens verksamhet till att bli mer digital och att främja allmänhetens digitala kompetens. Ofta grundas detta i bibliotekens demokratiska uppdrag. När regeringen gav uppdraget *Digitalt först* till biblioteken kändes det som en självklarhet för många inom biblioteken att ta sig an detta. Men inte för alla. För att förklara (och försvara?) varför biblioteken ska arbeta med digitala områden, till exempel *Digitalt först*, vänder sig en ofta till första delen av bibliotekslagens ändamålsparagraf: "[...] demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning" och till andra delen i paragraf sju, vilken handlar om informationsteknik. För att kunna leva i vårt demokratiska samhälle och eventuellt kunna bidra till dess utveckling måste invånarna ha möjlighet och kunskap att använda digital teknik, för att samhället idag är digitalt. Genom digital teknik kan en även hålla sig informerad och få sin kunskaps-törst stillad. Även regeringsuppdraget till KB (*Digitalt först*) lutar sig på dessa två avsnitt i Bibliotekslagen när skälet till uppdraget anges.

Känslorna av ovilja och motstånd i den inledande beskrivningen av en mötesituation bottnar kanske i uppfattningen att dessa två delar av de två paragraferna prioriteras för mycket, eller att jag inte ordentligt har tagit del av och förstått Bibliotekslagen. Kanske tar de avstamp i att jag anser att regeringens mål att Sverige ska vara bäst på att använda digitaliseringens möjligheter samt att vi ska sträva efter digital kontakt mellan offentlighet och människor inte är eftersträvanvärt. Kanske är det där och då, i just den situation som jag i början beskrev, samtliga skäl som gör att min tanke flyr mötesrummet.

Karin Linder (Svensk biblioteks förening) och Brit Stakston (mediestrateg) har skrivit debattartikeln "Låt folkbiblioteken bygga

medborgarnas digitala bildning och förmåga”. De utgår från folkbibliotekens demokratiuppdrag, när de vill visa på folkbibliotekens potential i det digitala samhället. De menar att folkbiblioteken redan är noder för medborgarnas digitala kunskapsuppbyggnad. Det görs i en folkbildningstradition. Vidare skriver de att vara noder ytterligare behöver förstärkas och förtydligas. De hävdar att även om folkbiblioteken redan gör en hel del idag så behöver verksamheten breddas. Idag hjälper folkbiblioteken individer med det praktiska hanterandet av digital teknik, till exempel frågor gällande bank-id, sociala plattformar och att söka samhällsinformation. Det som behöver tillkomma är:

Kunskapen om de bakomliggande processerna – om vad som sker med ens personliga integritet och teknikens påverkan på samhället och demokratin [...]. Att inte förstå, eller kanske inte ens ha möjlighet att ta eget ansvar för sin digitala bildning, kan medföra förödande konsekvenser på individnivå. Det kan också leda till strukturella maktförskjutningar på samhällsnivå med för stora kunskapsklyftor. (Linder & Stakston 2020)

Linder och Stakston menar vidare att det krävs att befolkningen ”måste ha förmågan att dra egna slutsatser, kunna skydda sin personliga integritet och förstå hur internet påverkar vår demokrati”. De hävdar att ”invånarnas digitala kunskapsbyggande” idag är lika grundläggande för den demokratiska utvecklingen som läs- och skrivförmåga på 1900-talet (ibid.). Även jag som anser att den här breddade biblioteksberättelsen är väl underbyggd och legitim, kan uppleva motstånd och ovilja för att jag tycker att biblioteken lämnas ensamma i det här samhälleliga uppdraget och utan de resurser som behövs. Det finns även en skillnad på det som Linder och Stakston uttrycker som ”digitala kunskapsuppbyggnad” och läs- och skrivfrämjande. I Sverige idag är det grundskolan som ska lära invånarna att läsa och skriva, inte biblioteken. När det gäller den digitala kunskapsuppbyggnaden är det som att folkbiblioteken ska kompensera för det som resten av samhället inte gör eller gör lite av – det vill säga lära allmänheten digital teknik så att de överhuvudtaget kan ha ett vardagsliv i vårt samhälle.

Även i Linders och Stakstons text tycker jag mig ana den polariserade bilden av två läger – det ena läsning och det andra ”digitala kunskapsuppbyggnad” som hör till lägret digitalt/demokrati/information. Jag tror att för att minska min matthet och mitt motstånd, samt öka mitt intresse behövs det oftare än nu att de båda polerna knyts samman och går upp i varandra. Eftersom jag tycker att risken är överhängande att läsning, litteratur och kulturell verksamhet,

och värden som kan knytas till dessa fenomen, bortprioriteras på biblioteken, samt i samhället i stort, så skulle mitt engagemang öka om det digitala flitigt parades med läsande, skrivande, skapande, upptäckande, utforskande, samtalande och berättande.

Berättelsen om lärandesammanhang

I mitt arbete befinner jag mig ofta i olika typer av situationer där lärande, utveckling och kompetens står i fokus. Ibland är det jag som håller i möten, samtal och föreläsningar, ibland är det jag som ska lära mig, utvecklas eller öka min kompetens. I den gestaltande situationen i den här textens början lyfter min tanke ut från konferensrummet. Jag antar att det är ofta tankar lämnar lärandesituationer. Det händer nästan aldrig att jag, eller någon annan, får veta något om tankar och känslor som svävar iväg, för det finns ingen tid för det. Ofta har vi ett mål och vi behöver ta oss dit. I situationen ovan som jag beskrev så var målet att lära oss mer om Digiteket. Samtidigt skulle jag även höja min digitala kompetens genom plattformen Digiteket. Vad missar jag om jag är för fokuserad på ett tydligt mål? Frågan får mig att tänka på en känd diktrad av Tomas Tranströmer: "Det finns mitt i skogen en oväntad glänta som bara kan hittas av den som gått vilse" (Tranströmer, 2011, s. 251). Jag tror att jag i Digiteket-situationen hade varit mer intresserad och nyfiken om vi haft större fokus på att gå vilse. Jag tror att vi inte tillräckligt högt värderar att gå vilse, för det är inte effektivt och det är svårt att utvärdera, vilket vi gärna vill göra, om vi inte har tydliga mål. För att känna oss trygga och få en karta i Digiteket så gör vi ett självskattningstest som ska hjälpa oss att hitta till vårt mål. Vi behöver träna mer på att gå vilse! Jag tror att det finns många gläntor att hitta.

Jag vill prova att göra en jämförelse med Aristoteles distinktion mellan framställning och handling. Framställning har ett mål eller en produkt bortom själva situationen, till exempel att ha lärt sig mer om Digiteket eller höjt sin digitala kompetens. Framställning kan knytas samman med techne, som i sin tur kan beskrivas som kunnighet. Handling å sin sida har ett mål som är inbakat i själva situationen. Här rör en sig kring de så att säga stora frågorna: Vad är meningen? Vad behöver människan? Vad är ett gott liv? Handling är förbundet till fronesis, eller praktisk klokhet (Aristoteles 2014, s. 43f). I *Bibliotekariens praktiska kunskap: om kunskap, etik och yrkesrollen* skriver redaktören Eva Schwarz att fronesis är en praktisk klokskap som inte kan förklaras i regler. Fronesis är alltid situationsbundet och är ytterst förknippat med den person en är och den en möter i en viss situation. Det handlar om erfarenheter som gjort intryck på mitt medvetande, på mitt sätt att tänka, mitt sätt att

känna, något som finns i min kropp (Schwarz 2016, 61ff).

Jag kopplar samman Aristoteles "handling" med "vilse" i Tranströmers diktrad. I min arbetsvardag, och som jag tror liknar många arbetsvardag, finns det inte mycket utrymme till att gå vilse eller att uppmärksamma det som Aristoteles benämner handling. Hur skulle det bli om vi hade tid, och vågade, koppla på de stora frågorna när vi till exempel ska öka vår digitala kompetens? Hur skulle det bli om vi trevade och snurrade utan att veta riktigt vart vi ska? Jag misstänker att samtidigt som vi skulle få mindre kunnighet om Digiteket skulle vi öka vår kompetens om andra delar som för mig är svårare att formulera. Jag tänker på att bli rustad för att tillsammans med andra utforska, problematisera och försjunka i olika delar av digital utveckling, digital teknik och digitalt liv. Med utgångspunkt i att gå vilse, samt från Aristoteles handling och från fronesis kunde vi kanske hamna på andra vägar och främja kompetenser som kanske ofta kommer i skymundan, både när det gäller Digitalt först och andra kompetensområden.

För att kunna utforska, utmana och ifrågasätta har jag i flera års tid vänt mig till normkritik. För snart ett år sedan kom antologin *Normkritisk pedagogik: Perspektiv, utmaningar och möjligheter*. Redaktörer för boken är Lotta Björkman och Janne Bromseth. Bromseths eget kapitel i antologin inleds med en sinnlig beskrivning av en lärandesituation, skriven i presens och jagform. Den handlar om Bromseth själv när hon leder en kurs vid ett universitet. Hon skriver:

Längtan efter samtal. Jag avslutar ofta en kurs med ett håll inuti mig. Mellanrummet är för stort mellan mina ord och mitt själv, min värld och deras ord, deras själv, deras världar. Vem är du, vad längtar du efter? Känslan av att den plats mina ramar givit dem är för trånga, att de blir de kunskapskonsumenter utbildningssystemet lärt dem att de ska vara. Frustrationen över att vår knappa tid och våra trånga rum sätter gränser för vilka samtal som kan föras.

(Bromseth 2019, s. 42)

Bromseth lyfter i sin text in techne och fronesis för att lägga perspektiv på hur normkritik lärts ut och använts i utbildningssammanhang. Det har i många sammanhang blivit så att normkritiska förändringsarbeten har blivit ett upplysningsideal och att någon (läraren) försöker "tvinga" någon (studenten) att förflytta sig i synen på makt, verklighet och egna privilegier, sådant som normkritiskt förändringsarbete ofta handlar om. Detta tvingande knyts i texten ihop med kunskapsbegreppet techne. (Bromseth 2019, s. 62) Björkman fördjupar sig i vad detta upplysningsideal kan betyda i sitt kapitel i antologin. Där skriver hon att hon under lång tid hade som

drivkraft att få andra att tänka ”rätt” när det gäller makt och normer. De hon undervisade skulle komma till ett upplyst tillstånd (norm- och maktkritiska), genom att Björkman som redan var kunnig, upplyst och kritiskt medveten utbildade de som var utbildade och omedvetna. Detta synsätt bildar en dikotomi mellan de som förstått och de som (ännu) inte förstått. Björkman skriver: ”Vidare finns risken att människor som lär sig tänka ’rätt’ agerar på ett mekaniskt sätt, enligt en viss metod eller handlingsmall men utan hänsyn till kontext och den komplexitet som en pedagogisk situation innebär” (Björkman, 2019, s. 129f).

Detta resonemang om upplysningsideal kan relateras till den typ av situation som jag inledningsvis berättade om. Att någon (kanske är det här själva plattformen Digiteket) som är digitalt kompetent ska ”tvinga” på någon (som inte är digitalt kompetent) digitala kunskaper och kompetenser, vare sig de vill eller inte. Det finns normer för vad kompetens och kunskap är för något och det handlar om att vi kan förstå människor som inkompetenta och att kunskapsbrist är något som behöver fyllas. Målet är en kompetent människa, medborgare, som kan verka gott i ett demokratiskt samhälle. Detta blir extra tydligt i min beskrivna situation där en digital lärplattform är i fokus. Via Digiteket kan en höja sin kompetens. På Digiteket ska en börja med ett självskattningstest så att målet kan uppnås effektivt, utan onödiga irrvägar. Tron på att människan behöver vara kompetent är vanligt förekommande, och att vara icke-kompetent är långt ifrån önskvärt. Det finns en stark tro på att i ett demokratiskt samhälle är det en medborgerlig rättighet, och skyldighet, att vara kompetent – att det är grunden för att samhället ska fungera – och att inte vara det är lågt värderat. Föreställningarna om kunskap och kompetens påverkar hur vi organiserar olika lärandesammanhang.

Att gå vilse

Under arbetet med den här texten har det flera gånger känts som att jag förlorat mig i ord och tankar och inte kunnat hitta vidare. Det är inte en alltigenom behaglig känsla. Kanske är det att gå vilse. Jag tror faktiskt att jag hittat några av gläntorna som jag behövde hitta. Den viktigaste gläntan jag funnit är nog ordet vilse.

Den här texten handlar inte om att jag ogillar allt som har digitalt framför sig, inte heller handlar den om huruvida jag uppskattar Digiteket eller ej. Jag är nyfiken på digital teknik och vad den kan bära med sig för möjligheter. Jag vill och behöver lära mig mer och jag ser Digiteket som ett bra och kreativt verktyg för det. Jag är tveksam till självskattningstest, även inom Digitekets ramar. Jag är tacksam att jag har kollegor, som Charlie och Fatima, som skapar utrymme och

ingångar för att jag ska ha goda möjligheter att höja min digitala kompetens, samt att de ihärdigt lyfter metoder och verktyg för att kunna göra det. Trots att jag är relativt positiv till den digitala utvecklingen finns ibland en oro och ovilja hos mig. Jag upplever dessa känslor hos mig själv och jag kan även se dem hos andra. I just den situation som den här texten fokuserar tycker jag mig se att det finns olust och motstånd. Dessa känslor har varit stommen i den här texten.

Digital kompetens är mer än två ord. Några begreppsliga och medieekologiska reflektioner kring folkbiblioteket som digital bildningsbyrå

Michael Forsman

Linnéa Forslund beskriver i sin essä ”Digital delaktighet – till vilket pris?” (s. 47–56) hur hon och en kollega intervjuar och samtalar med tre kvinnor i 70–80-års-åldern om deras digitala vanor, vilka svårigheter de upplever, och vad de behöver hjälp med i fråga om digitala tjänster. Bakgrunden är att Forslund och hennes kollega håller på med ett projekt om digitalt utanförskap hos äldre och ska skapa kunskap som kan bidra till att göra bibliotekets digitala programutbud mer relevant. De ska även skriva en rapport som ska användas för intern kompetensutveckling (Forslund & Borgedahl, 2020).

Deras arbete har koppling till det nationella kompetenslyftet för bibliotekarierna vid landets folkbibliotek, *Digitalt först med användaren i fokus* (2018–2020) där syftet är att utveckla folkbibliotekariernas digitala kompetens för att de ska kunna vara en ”hjälp till självhjälp” (Nordqvist & Wihlborg 2019, s. 2) och kunna ”bilda och utbilda allmänheten i olika aspekter av digital kompetens” (Nowé-Hedvall et al. 2019, s. 5) för att skapa ökad ”digital inkludering” (Nordqvist & Wihlborg 2019, s. 2).

När samtalet kommer in på frågan om informationssökning via internet och därmed på Google, algoritmer och sponsrad information får Forslund känslan av att hon ställer ledande frågor om ”Googles framgångsfaktorer och de bakomliggande mekanismerna som samlar in och analyserar mänsklighetens digitala närvaro för att förbättra sina tjänster men främst för att sälja till företagskunder” (s. 48). Den tänkta kritiska poängen infinner sig inte. ”En av kvinnorna tittar på mig med en genomskådande blick och frågar: ’Vadå! Ska man inte använda Google? Är det farligt med Google?’” (ibid.). Tanken är att samla data och att stimulera digital kompetens och medie- och informationskunnigheten (MIK) i stället tycks kvinnorna bli avskräckta från att ”använda internet [för] att prova sig fram och göra sina egna upptäckter” (ibid.). Forslund försöker förtydliga sin fråga men känner att det är svårt utan att ”lägga några värderingar i den och utan att låta den växa till att bli ett stort och ogripbart samhällsfenomen de [kvinnorna] känner sig tvungna att kommen-

tera”. Denna erfarenhet får Forslund att fråga ”hur kan bibliotekets arbete med att främja digital delaktighet ske utifrån en medvetenhet om det digitala samhällets baksidor? Går dessa uppdrag att förena? Och hur ser i så fall den pedagogiken ut?” (s. 49).

Några enkla svar på dessa frågor finns det inte men de är ändå viktiga att diskutera. Också för en medievetare och inte minst då med tanke på att medie- och kommunikationsvetenskapen (MKV) sedan länge intresserat sig för digital mediemakt, medieekologi och mediesystem liksom för frågor om objektivitet och olika former av mediekritik (jfr. Bengtsson et al. 2016). En annan nyckelfråga inom MKV är hur lärande och undervisning om och med medier ska organiseras och genomföras på bästa sätt. Tidigare har sådant mediekunnande förknippats med ”media literacy” där en av grundtankarna är att likställa förmågan att förstå och använda elektroniska medier med typografisk litteracitet (läsa och skriva och så vidare)¹. Ett annat mål är att betona kritiska perspektiv på medier och makt och förmågan att själv kunna använda medier för att uttrycka sig (Buckingham 2015). I och med digitalisering, internet, sociala medier, har även andra begrepp än media literacy etablerats och under de senaste 10–15 åren har begrepp som digital kompetens och medie- och informationskunnighet (MIK) använts alltmer.

Begrepp formar vårt tänkande och vår förståelse av världen och de hjälper oss att hantera komplexitet. Men hur definieras då digital kompetens? Detta är regeringens förklaring av denna term i uppdraget som getts till KB gällande *Digitalt först med användaren i fokus*.

Digital kompetens innebär bl.a. att individer är förtrodda med digitala verktyg och tjänster. Digital kompetens omfattar också medie- och informationskunnighet, dvs. kunskaper och förmågor som krävs för att finna, analysera, kritiskt värdera och skapa information i olika medier och sammanhang.²

Vi kan här se att digital kompetens hos regeringen även omfattar medie- och informationskunnighet (MIK) och det gör KB:s uppdrag minst sagt komplext. Dessutom är målet med *Digitalt först med användaren i fokus* dubbelt eftersom folkbibliotekarierna ska fortbildas så att de blir bättre på digital kompetens och MIK för att kunna vara den hjälp till självhjälp som gör att besökarna eller användarna utvecklar sin digitala kompetens och MIK-förmåga.

I förhållande till denna pedagogiska utmaning kom ”Skeptiker-

¹ Unesco. Literacy <https://en.unesco.org/themes/literacy> [2020-10-11]

² Kulturdepartementet (2017). Uppdrag till Kungl. biblioteket om digitalt kompetenslyft (Ku2016/02084/KO Ku2017/02646/KO <https://www.regeringen.se/4b00cb/contentassets/f443204d687e45ae9d00084ae77029ef/uppdrag-till-kungl.-biblioteket-om-digitalt-kompetenslyft> [2020-10-19]).

spåret” bland annat att handla om de glapp som kan uppstå mellan goda intentioner och övergripande begrepp och vad som de facto sker i möten med folkbibliotekets användare. Jag tänker att den situation Linnéa Forslund beskriver kan sägas illustrera ett dylikt glapp.

Forslunds text skrevs inom ramen för ”Grupp Syd” där nio bibliotekarier från syd-Sverige samlades vid fem tillfällen (mest via Zoom) våren 2020 för att samtala och skriva var sin essä utifrån en självupplevd, svårbedömd och mångbottnad situation som tätt sig yrkesmässigt motsägelsefull och där något dilemma uppstått (jfr. Bornemark & Svenaeus 2009). Jag fick möjlighet att leda det intressanta arbetet i Grupp Syd och ett av de teman som kom upp gällde begrepp, språkbruk, föreställningar. I detta kom gruppen nära Jonna Bornemarks (2018) resonemang om New Public Management (NPM). Bornemark diskuterar NPM i termer av ökade krav på mätbarhet och förutsägbarhet, särskilt inom välfärdsyrken och hon tar upp de växande kraven på dokumentation, uppföljning visavi också sådan situationsbunden omdömesförmåga som är en viktig del av kärnverksamheten. Bornemark talar om en ”förpappring” även om det mesta inom NPM numera sker digitalt och i stigande grad handlar om att producera och hantera data. ”Begrepps imperialism” är en annan term från Bornemark varmed avses ett tekniskt språk som tränger ut eller ersätter yrkesvardagens språk. Till detta kan vi lägga nyord och lösa koncept (Ilomäki et al. 2016) och här menar jag att begrepp som ”digital kompetens” och ”medie- och informationskunnighet” (MIK) kan ses som uttryck för denna typ av styrningsprocesser.

Digital kompetens och MIK är begrepp som har att göra med utbildning, information, upplysning och inkludering. De förknippas också med en demokratiserande och inkluderande intention. Det gör det svårt att vara emot det som dessa begrepp representerar men det är ändå viktigt att kunna diskutera dem också i mer kritiska ordalag. Annars kan de komma att utgöra ett slags ”parallell verklighet” (ytterligare ett begrepp från Bornemark) som tar udden av yrkes-språk och professionella erfarenheter hos exempelvis lärare eller bibliotekarier. I dessa tankegångar knyter mina resonemang an till Stina Bäckströms (s. 75–88) artikel om sökandet efter ett språk som kan hjälpa till att hantera också ambivalens i en alltmer digitaliserad verksamhet och värld.

Till skillnad från andra essäer i den här boken utgår jag inte från något självupplevt exempel som görs till föremål för gestaltning och reflektion även om min essä också innehåller fragment och infall (jfr. Alsterdal 2014). Mitt ärende är att diskutera digitalisering som ideologi och ett ”digitalt imperativ” (Wormbs 2010) vars moraliska

och pedagogiska implikationer kan kopplas till begreppen digital kompetens och MIK. Jag ställer följande frågor. Vad avser dessa begrepp och var kommer de från? Vilka använder dem och vilka framtidsimplikationer för de med sig? Kan dessa begrepp hjälpa oss att förstå samtiden och framtiden i den alltmer digitaliserade medieekologin och vilken roll kan och bör folkbiblioteken ha i detta? I slutet av texten återkommer jag till den skeptiska hållningen och tar upp det medieekologiska perspektivet. Jag lämnar även ett förslag om att utveckla folkbiblioteken till digitala bildningsbyråer.

Det digitala imperativet: Sverige ska bli bäst

I förordet till Digitaliseringskommissionens betänkande *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår* (SOU 2014:12) skriver kommissionens ordförande att ”Vi har hittills bara sett början på digitaliseringens möjligheter”. Ordet möjlighet återkommer sedan ett stort antal gånger i betänkandet. Den svenska regeringen har sedan 2011 varit inne på samma spår och anger som mål för den nationella digitaliseringsstrategin att ”Sverige ska vara bäst i världen på att tillvarata digitaliseringens möjligheter”.³ Här handlar det om Sveriges konkurrenskraft på en alltmer global marknad men också om att vidareutveckla svensk välfärd och modernisera svensk demokrati.

I den nationella digitaliseringsstrategin pekar regeringen ut fem delmål som ska bidra till en positiv samhällsutveckling: D-kompetens D-trygghet D-innovation D-ledning D-infrastruktur. D-kompetens avser digital kompetens. I sitt betänkande *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens* (SOU 2015:28) lyfter Digitaliseringskommissionen fram digital kompetens som ett av 22 strategiskt viktiga områden för att uppnå en lyckad digitaliseringspolitik. Enligt kommissionen kommer det här att krävas att ”människor börjar bygga sin digitala kompetens så snart de kommer i kontakt med och börjar använda digital teknik och de behöver fortsätta att utveckla denna genom hela livet” (s. 12). Man konkretiserar detta i fyra punkter:

- kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt
- färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster
- förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker
- motivation att delta i utvecklingen. (SOU 2015:28, s. 103)

³ Nationell digitaliseringsstrategi, 2011. Sverige är de facto bra på att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter. Också i tider av pandemi. <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2020/10/sverige-etta-i-varlden-pa-digital-samhallsomvandling/> [2020-10-19].

Inte minst det sistnämnda, motivation att delta i utvecklingen är viktigt eftersom det handlar om att engagera sig i ett livslångt lärande i förhållande till nya digitala tjänster, system, medier.

Digitaliseringskommissionen påpekar att begreppet ”digitalisering” inte bara avser en teknologisk omvandling från analog till digital information (digitization) utan också en samhällelig transformationsprocess (digitalization). Datorer och mobiltelefoner utvecklas ständigt och de används alltmer av allt fler och allt oftare. Nya digitala system, nätverk och plattformar leder till nya produkter, tjänster, affärsmodeller, beteenden och värderingar. I förhållande till detta pekar Digitaliserings-kommissionen på fyra områden (privatlivet, samhällslivet, utbildning, arbetslivet) där det kommer att krävas en ny inställning hos var och en, ”genom hela livet idag och än mer i framtiden” (SOU 2015:28, s.12).

Förståelsen av digitalisering som teknisk och samhällelig förändring och övergång är vedertagen. Jag menar att digitalisering även kan förstås som en dominerande ideologi såväl i bemärkelsen ”omfattas av flertalet” som i betydelsen ”företräder vissa intressen”. Vi kan här också beskriva digitalisering som en ”socioteknologisk föreställning” (sociotechnical imaginary) gällande föreställningar om hur en teknisk utveckling ska kunna lösa sociala problem. Så här definierar Jasanoff socioteknologisk föreställning:

Kollektivt omfattade, institutionellt förankrade och offentligt framförda visioner om önskvärda framtider, som uppfylls av en delad förståelse kring att olika former av socialt liv och social ordning uppnås genom framsteg inom vetenskap och teknologi. (Jasanoff 2015 s. 19)

Enligt Jasanoff förenar socioteknologiska föreställningar materiella, mentala och moraliska system med kulturella föreställningar och olika former för social reglering och subjektivitetsproduktion. Dessa föreställningar produceras i och legitimeras av centrala ekonomiska och politiska strukturer och blir till en *föredragen framtid* som gärna också blir den *föreskrivna framtiden*. Kritiska röster kallar detta en ”kolonisering av framtiden” (Selwyn & Facer 2013) och så här beskriver Rahm och Fejes hur digitalisering och digitalt medborgarskap *framtidiseras*.

I nuvarande (utopiska) diskurser konstrueras digitalisering som ett ’framtiden har kommit’ ögonblick i historien på ett icke-ideologiskt och postpolitiskt sätt. Det politiska forandet av medborgaren som digital görs osynligt genom val av ord som pekar på en oundviklig teknikutveckling. [...] Det finns inget alternativ. (Rahm & Fejes 2019, s. 32)

I artikeln *The logic of digital utopianism* pekar Dickel och Schrape (2017) på *digitalismen* som en särskild föreställningsvärld där fokus ligger på löftet om förändring och att teknologin en dag kommer att lösa samtidens utmaningar. Digitalisering representerar en utvecklingspotential som kommer att förverkligas om en transformation först sker av samhällsliga institutioner som skolor, bibliotek etc. Teknikhistorikern och KTH-professorn Nina Wormbs (2010) ser digitalisering som en *samhällsmetafor* som är förknippad med förändring och en framtid som framställs som effektiv och resurssnål. Ettor och nollor gör livet mätbart och ingen tvekan om tolkningar ska behöva uppstå, medan sociala motsättningar saknas.⁴ Detta känns som en god utveckling men kanske är Wormbs fråga ändå lite ironisk, ”den goda utvecklingen måste man ju främja, eller hur?” (s. 149). Wormbs menar att det här föreligger ett ”digitalt imperativ” som i grunden bygger på ”den gamla klassiska framstegstanken” (som drev på också industrialismen och vars baksidor vi nu måste hantera för framtiden).

Att något fungerar som ett imperativ betyder att det fungerar som en uppmaning, råd, vädjan eller förbud. I ett imperativ är också subjektet, mottagaren, ofta underförstådd (NE). Kanske kan det digitala imperativet förstås i linje med Foucaults och andras resonemang om självkontroll och makt, dvs. det blir en social och moralisk kod för alla och envar. Genom begrepp som digital kompetens och MIK inser vi som medborgare, arbetskraft, konsument och individer att något är ofrånkomligt och dessutom förpliktigande. Vi bemyndigas som subjekt genom en mental och praktisk anpassning där vi blir objekt i styrsystem och för olika åtgärder. Kanske kan vi tala om digitalisering och digital kompetens som inte bara eftersträvansvärt och nödvändigt utan som något moraliskt förpliktigande som ett *kategoriskt imperativ*.⁵

Digital kompetens

Vi har konstaterat att begreppet digitalisering pekar mot en teknisk omställning och en samhällslig omvandling som kan knytas till en dominerande ideologi. Denna föreställningsvärld har fokus på möjligheter och löften och en redan in-tecknad framtid. Detta är en ideologi som är knuten till ett socialt och moraliskt imperativ som

4 Det är i dessa sammanhang vi hittar resonemang och visualiseringar av den smarta framtiden (smarta städer, smarta skolor, smarta bibliotek). Sådana visioner om en effektivare, mer inkluderande och kontrollerbar framtid (genom digitala system och data) framställs ofta i ljusa skalor och det gör att framtiden känns fräsch och eftersträvansvärd (jfr. Forsler 2020; Jasanoff 2015).

5 I NE kan vi utifrån Immanuel Kants resonemang läsa om tre olika imperativ. Tekniska imperativ avser ”skicklighetens regler” och gäller konkreta frågor. Pragmatiska imperativ utgör ”klokhetens rådslag” och avser värt välbefinnande eller lyckosalighet. Moraliska imperativ eller ”sedlighetens bud” avser styrning av det fria handlandet. Imperativ i de två första kategorierna är hypotetiska och anger vad man bör göra om man vill uppnå ett visst mål. Moraliska normer är enligt Kant kategoriska och därmed bindande.

anger att vi alla och över tid och i olika sammanhang och funktioner måste vara följsamma och visa engagemang i teknologiska och marknadsmässiga förändringar som sker eller som kommer att ske. I ljuset av detta ter det sig rimligt att tala om digitalisering som en individuell och kollektiv läroprocess med begreppet *digital kompetens* som något av en nyckelterm eftersom det betecknar en kompetens som var och en ska ha och bör eftersträva. Det är en kompetens som kan påvisas, till och med mätas och värderas, och det är ett strävansmål utan en given bortre gräns. Följaktligen brukar digital kompetens förknippas med och motiveras genom att uppträda i samspel med termer som "livslångt lärande" (life long learning) och "anställningsbarhet" (employability).

Samtliga dessa begrepp kommer ur transnationella policydiskurser och de tillhör ett "framtidarbete" som påbörjades runt millennieskiftet och steget över till det 21:a århundradet. Detta framtidarbete har drivits av transnationella organisationer som OECD och EU.⁶ 2006 antog EU ett program för att stärka och utveckla "det europeiska humankapitalet för framtiden".⁷ Projektet byggdes kring (åtta) nyckelkompetenser som postulerades som nödvändiga "21st Century Skills" som alla medborgare i EU ska besitta.⁸ Digital kompetens är en dem.⁹

Hur definieras då digital kompetens? Jag hittar det inte i *Nationalencyklopedin* (NE) däremot finns "digital" (549 träffar) och "kompetens" (233 träffar). Detta verkar stämma med vad Digitaliseringskommissionen skriver i betänkandet *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens* (SOU 2015:28) där det står att "för att definiera vad digital kompetens är måste man först beskriva vad såväl digitalisering är som vad kompetens innebär" (s. 99). I kommissionens slutbetänkande *För digitalisering i tiden* (SOU 2016:89) förekommer digital kompetens ett fyrtiotal gånger, främst med koppling till ord som underskott eller brist eller ord som utveckla, främja, stärka. Den bestämning av digital kompetens som gavs i SOU 2015:28 kvarstår. Denna har här redan presenterats men då som fyra punkter. Den kan

6 OECDs arbete med detta har dels varit knutet till utvecklandet av DeSeCo (Definition and Selection of Competencies) som är ett ramverk för kompetenser för det 21:a århundradet och PISA (Programme and the Programme for International Student Assessment). Dessa processer initierades i relation till tre stora förändringar: digital teknologi, global ekonomi, kreativa industrier. Med detta följde frågor om framtidens utbildningssamhälle och behovet av nya begrepp inom ramen för "the technologies of future governance". Flera sådana etablerades också genom att användas ofta och återkommande. En del av förhistorien till begreppet "digital kompetens" finner vi i och kring digital literacy (Gilster 1997).

7 I bakgrunden till detta möte fanns Europeiska rådets möte 23–24.3 2000 i Lissabon där diskussioner fördes om "Övergången till en digital, kunskapsbaserad ekonomi". Se Ordförandeskapets slutsatser. https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_sv.htm#%C3%B6rbereda [2010-10-12].

8 Tanken om "21st Century Skills" kan kopplas till P21 (Partnership for the 21st Century) vilket är en konstellation av företrädesvis amerikanska affärsintressen inom sektorer med koppling till medier, information, data (Apple, Cisco, Microsoft, Dell m.fl.).

9 "Learning and skills for the digital era" (EU). <https://ec.europa.eu/jrc/en/research-topic/learning-and-skills> [20-11-03].

även formuleras på följande sätt.

Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv. Digital kompetens innefattar: kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt, färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster, förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker samt motivation att delta i utvecklingen. (SOU 2016:89, s.160)

Det råder med andra ord ingen brist på definitioner och beskrivningar av digital kompetens i styrdokument, visionsdokument och liknande.

Ilomäki et al. (2016) pekar också på en hög användningsfrekvens och något glidande betydelser efter en genomgång av forskningsartiklar med koppling till utbildningsområdet. Efter att ha analyserat 76 artiklar konstateras att digital kompetens består av en ”variation av förmågor och kompetenser vars omfattning är lika bred som dess bakgrund, från mediastudier till datavetenskap till bibliotek och litteraturstudier” (s. 655). Här framhålls också att digital kompetens har blivit något av en nyckelterm i policy-sammanhang och därför är ”ett starkt politiskt begrepp som reflekterar tro och förhoppningar gällande framtida förmågor som antas vara nödvändiga för att vara kapabel som medborgare” (s. 657).

Ilomäki, och andra som har gjort begreppsliga spårstudier och analyser av ”digital kompetens” talar om det som ett ”loose concept” (jfr. Ala-Mutka 2011) och det betyder att det inte är så väldefinierat och att det fortfarande är framväxande (emerging). Denna plasticitet gör att begreppet kan användas av olika aktörer, i olika kontexter, för delvis olika syften. Begreppet är löst (fuzzy) men ändå tillräckligt robust för att kunna fungera som ett gränsbegrepp (boundary concept) som både kan förena och hålla isär olika aktörers beslutsområden och intressen (Ilomäki et al. 2016). Genom en frekvent användning av olika aktörer i olika sammanhang naturaliseras begreppet och det blir över tid i det närmaste ofrånkomligt som utgångspunkt och målsättning när vissa typer av frågor diskuteras (det går inte att tala om framtidens skola eller framtidens bibliotek utan att tala digitalisering).

Bland dem som använder digital kompetens finns Regeringskansliet och det är inte konstigt med tanke på att begreppet är knutet till framtidens arbetsmarknad och till digitalt medborgarskap (digital citizenship). På Digitaliseringsrådets webb beskrivs digital kom-

petens på ett sätt som bekräftar tesen om det kategoriska digitala imperativet: ”Digital kompetens tillhör numera de grundläggande kompetenserna som alla individer måste ha för att kunna delta på lika villkor”.¹⁰

Utifrån denna som det kan tyckas lite svävande politiska och moraliska formulering skapas det olika konkretiseringar av digital kompetens. Många gånger i form av matriser och mallar, checklistor och självtester. Ett exempel på detta är EU:s omfattande ramverk *DigComp 2.0. The Digital Competence Framework for citizens* som på ett detaljerat sätt pekar på vad som ska ingå i den digitala kompetens som var och en bör besitta.¹¹

Regeringen (2017) konstaterar att ”Moderniseringen av Sverige börjar i skolan” och framhåller ”digital kompetens som en demokratisfråga”.¹² Följaktligen har digital kompetens inorporerats i svensk skola efter fyra decennier av digitalisering, datorisering (Hylén 2011). Nu fortskrider processen och den präglas av tankar på ”framtidens skola” och framtidens arbetsmarknad (Hylén 2019). Skolverket gjorde 2017 tillägg kring digitalisering i läroplanen lgr. 11 och utvecklade i samband med detta en del intressanta resonemang om förståelsen och tillämpningen av digital kompetens. Vi ska här inte gå djupare in i detta utan bara konstatera att Skolverkets bestämning av digital kompetens och vad elever (och lärare) ska utveckla inom skolans ram kan sammanfattas i fyra punkter.¹³

- kunna förstå hur digitaliseringen påverkar samhället och individen
- kunna använda och förstå digitala verktyg och medier
- ha ett kritiskt och ansvarsfullt förhållningssätt till digital teknik
- kunna lösa problem och omsätta idéer i handling på ett kreativt sätt med digital teknik

Här är det värt att notera att det första ”lärandemålet” är att ”kunna förstå hur digitaliseringen påverkar samhället och individen”. Detta mål kan såväl tolkas som en anpassning som ett skeptiskt förhållningssätt till omställningens drivkrafter och konsekvenser. Det är

¹⁰ Digitaliseringsrådet inrättades under digitaliseringsministern inte långt efter det att (den senaste) Digitaliseringskommissionen (den första tillsattes 1994 och det har funnits flera) lämnade sitt slutbetänkande. <https://digitaliseringsradet.se/sveriges-digitalisering/digital-kompetens/> [20-10-20].

¹¹ Ramverket omfattar fem kompetensdimensioner (informationshantering, kommunikation, innehållsskapande, säkerhet, problemlösning) och 21 förmågor som var och en kan brytas ned i olika färdigheter. <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework> [2020-10-20].

¹² <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringsstrategi/> [2020-10-20].

¹³ En närmare betraktelse av dessa visar att digital kompetens ibland pekar mot lärandemål (nu kan jag källkritik) och ibland utgöra en förutsättning för att kunna nå målen (jag vet hur jag söker information från olika källor). Ibland är detta fråga om något ämnesbundet och ibland en fråga om social kompetens (online). Ibland handlar det om kulturellt medborgarskap (uttrycka, skapa, identitet). Ibland om politiskt medborgarskap (delta, kritisera, påverka). Se www.skolverket.se digital kompetens.

också värt att notera att Skolverket talar om *adekvat* digital kompetens. Att något är *adekvat* betyder att det är lämpligt och rimligt och Skolverket vill lyfta fram att den snabba teknikutvecklingen gör att mer exakta bestämmningar snabbt kan bli inaktuella och i stället vill man betona att vad som är *adekvat* avgörs i förhållande till olika ämnen och årskurser.¹⁴

Som vi har kunnat se så kan digital kompetens knytas till en teknikcentrerad syn och specifika tekniska kompetenser (alla bibliotekarier ska kunna följande) men även till ett slags digital allmänbildning. Något som är genomgående i detta är individens ansvar för att förändras och följa med. Också här tycks det finnas två sidor. Den ena pekar mot arbetsmarknad, innovation och entreprenörskap och kan sammankopplas med Sveriges konkurrenskraft och tillväxt. Så här lyder Regeringskansliets kortversionen av detta:

I Sverige ska alla kunna utveckla och använda sin digitala kompetens. Digital kompetens innefattar förmågan att följa med i den digitala utvecklingen på ett sätt som ger möjlighet att få och behålla en anställning, att kunna starta och driva företag eller för att stärka organisationers eller företags innovationsförmåga och konkurrenskraft.¹⁵

Den andra dimensionen som nog kan sägas ligga närmare folkbibliotekens uppdrag pekar mer på medborgarskap genom förmågor som att kunna söka och använda information och förmåga till kommunikation, kritiskt tänkande, demokratiskt deltagande, kreativitet och kulturell identitet. Detta är regeringskansliets kortfattade beskrivning av det hela. "Förmåga och möjlighet att bidra till och delta i det digitala samhället".¹⁶

Digital kompetens är ett "framtidiserande" begrepp som pekar på förändring, möjligheter och anpassning. Alla ska med! Men det finns också en underliggande exkludering som säger att: Om du inte är med oss så är du emot. Frågor om normalitet och avvikelse ingår i Foucauldianska maktstudier och vi skulle kanske behöva göra normkritiska analyser av begrepp som "digitalt utanförskap" (vad är digitalt innanförskap?). Vi har inte plats för detta här men vi kan ändå konstatera att vi har att göra med en utvecklings- och demokratiseringsmyt. Jag menar inte myt i bemärkelsen lögn. Digitalisering-
en är ett faktum och det är en pågående process men det utesluter inte en kritisk diskussion om den som myt i en sociologisk och antropologisk mening, det vill säga som en form för gemensamma och samhällsbärande föreställningar.

14 I linje med detta har kommuner och enskilda skolor runt om i Sverige gjort sina tolkningar av Skolverkets rekommendationer. Det har även konstaterats att det finns variationer i hur digital kompetens förstås olika nationella (skol)kontexter. Se Godhe (2018).

15 Regeringskansliet: Digital kompetens. <https://www.regeringen.se/regerings-politik/digitaliseringsstrategin/digital-kompetens/>

16 Ibid.

MIK

MIK är också ett löst begrepp som ligger rätt i tiden och som används av alltfler, särskilt i Sverige (Jaakola 2020). Ofta med koppling till skola men även bibliotek. I Kulturdepartementets uppdrag till KB sägs det att ”digital kompetens omfattar också medie- och informationskunnighet”. Visst finns det överlappningar mellan begreppen men de pekar ändå åt lite olika håll och kommer ur lite olika sammanhang. Digital kompetens har som redan nämnts rötter i EU och OECD-sammanhang medan MIK lanserades i Unesco-dokumentet *Media and information literacy. A curriculum for teachers* (Wilson, et al. 2011).¹⁷ Men det var när Unescos läroplan överfördes till svenska som den engelska akronymen MIL blev MIK (se Carlsson 2013).

I grunden bygger *media and information literacy* på en sammanslagning av två tidigare åtskilda begrepp, media literacy och information literacy. *Media literacy* kommer från mediepedagogik och medieforskning (Forsman 2020). *Information literacy* har länge använts inom biblioteksvärlden (Limberg et al. 2002). Figuren nedan visar vad Unesco menar bör omfattas av MIK-begreppet.



Fig. 1 Medie- och informationskunnighet (MIK).

I Unesco-modellen knyts *informationskunnighet* (information literacy) till förmågan att ”definiera och bedöma informationsbehov” i vilket ingår att söka och sortera information för att kunna använda den på ett korrekt och hållbart sätt för egen del och i kommunikation med andra (Limberg 2002). Medan *mediekunnighet* (media literacy) har att göra med förståelse av mediernas samhälleliga funktioner

¹⁷ Denna läroplan (curriculum) är i två delar och riktar sig till alla lärare och regimer i alla länder. Unescos läroplan omfattar begreppsbestämningar och principiella resonemang (I) men innehåller också konkreta lektionstips (del 2). I dokumentets förord finns det tydliga uppmaningar till alla FN:s medlemsstater om att lägga in MIK i lärarutbildning och i skola. Unesco betonar också att MIK inte bara ska ses som ett inslag utan bör vara genomgående. I dokumentet finns det också en stark betoning på betydelsen av bibliotek och arkiv. MIK ska förstås som en förlängning av FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna och av FN:s barndeklaration och bör kopplas till barns rätt till information och till en egen röst. Unesco har varit engagerade i dessa frågor länge. Tyvärr utgörs inte majoriteten av FN:s medlemsstater av länder som Sverige där det finns långvariga och grundmurade traditioner och system för yttrandefrihet och dessutom en stark betoning på barns rättigheter.

och villkor inte minst i relation till fri åsiktsbildning. Yttrandefrihet och betydelsen av fria och opartiska medier betonas liksom att medborgarna ska kunna känna tilltro till och kunna avkräva medierna ansvar (accountability). Kunskaper om hur medier produceras, finansieras, organiseras och vilken roll de bör ha i samhället ingår också. Förmåga att ”kritiskt värdera medieinnehåll” pekar mot källkritik men kan omfatta också kritisk medieanalys av annat slag som exempelvis kritik av genusstereotyper i reklam eller av Googles mediemakt.

MIK-begreppet har fått fäste inom svensk statsförvaltning och det är numera ett ledord i Statens Medieråds verksamhet. Det finns en nationell MIK-samordnare (2018–2020). Det finns ett nationellt MIK-nätverk (se Carlsson 2019). I denna ”mikifiering av Sverige” framhålls folkbibliotekens roll. Svensk biblioteks förening var också tidigt ute med att ta till sig MIK-begreppet (Rivano Eckerdal & Sundin 2014). Idag talas det om ”MIK-ambassadörer” och vissa folkbibliotek har ”MIKotek”.¹⁸

I biblioteksutredningens förslag till en ny nationell biblioteksstrategi som bär den vackra titeln *Demokratins skattkammare* (Fichte-lius et al. 2019) framhålls MIK och det talas om att ”biblioteken har uppdrag och personal att stödja invånarna i att uppnå en god medie- och informationskompetens (s. 7) medan begreppet ”digital kompetens” knappt används. Kompetens förekommer (52 gånger) och förknippas med ”kompetensutveckling” (18 gånger) och fortbildning av bibliotekarierna som ska göra att de kan bidra till att ”människor utvecklar förmågan att kritiskt söka, granska och värdera information, texter och andra medier” (s. 16).¹⁹

It's complicated

Som vi har kunnat se finns det flera begrepp och många aktörer inom ramen för ständig förändring. Det gör det hela lite komplicerat.²⁰ Varken MIK eller digital kompetens är begrepp som kommer ur ett verksamhetsnära yrkesspråk utan bägge är kopplade till styrningsprocesser och framtidsprojektioner. I detta utgör tanken om kompetens en nyckel. Kompetens har att göra med skicklighet och duglighet och det har att göra med behörighet och erforderliga

¹⁸ Mikoteket. Stadsbiblioteket. <https://mikoteket.se/workshop>

¹⁹ Efter Trump, Brexit, trollfabriker och ”postsanning” verkar MIK ofta likställas med källkritik, och efter skandalerna med Cambridge Analytica och Facebook har det uppstått diskussioner om ”filterbubblor” och hur plattformsmidier som Google och Facebook exploaterar våra användardata.

²⁰ Under vårens möten med Grupp Syd och deras berättelser och dilemman kom jag att tänka på två boktitlar. Först danah boyds (2014) numera klassiska skildring av tonåringars liv på nätet *It's complicated*. boyds poäng efter att ha intervjuat hundratals unga om deras livet på nätet (och utanför) är att det är komplicerat. Det är motsägelsefullt och det är olika. Det är i process och det är i förhandling. Det andra boken jag kom att tänka på var Christer Hermansson (2001) *Ich bin ein Bibliothekar!* som skildrar bibliotekarien som i mötet med nya chefsens nya rutiner och digitala lösningar. Kanske är det dags för någon att skriva, *Was ist ein Bibliothekar?*

kvantiteter men framförallt med förmåga och beredskap att kunna handla i olika situationer genom en kombination av färdigheter, kunskaper, erfarenheter och värderingar som är förankrade i ett yrkesmässigt sammanhang.²¹

Som flera av essäerna i den här boken visar så pressas bibliotekariens kompetens eller "handlingsutrymme" (Schwarz 2016) när biblioteken blir till ett pedagogiskt rum och en serviceplats för "användare" som i olika grad befinner sig i ett digitalt utanförskap. Eller som en av deltagarna i Grupp Syd uttryckte det: "Vi tar vid där välfärdsstaten slutar." Efter vårens möten med Grupp Syd förstår jag att jobbet som bibliotekarie på ett folkbibliotek i Sverige anno 2020 skiljer sig en del från hur *biblioteket* och *bibliotekarien* brukar skildras skönlitterärt (se Smith 2015). Eller som en av deltagarna i Grupp Syd skrev i sin text: "vi är en förmänskligad motsvarighet till datorns interface dvs. en yta som presenterar och filtrerar en komplex och svårhanterlig och inte helt lättåtkomlig informationsmängd i mötet med en ovan användare".

Anne Kaun (s. 41–47) beskriver i sin artikel *bibliotekarien som en omsorgsarbetare* som utför ett osynligt relationsarbete i mötet med användare. Till detta vill jag lägga *bibliotekarien som infrastrukturarbetare* (jfr. Forsler 2020) då jobbet även inkluderar att ta hand om, fixa och laga, lösa och dona inte bara med böcker och andra medier för utlån utan också olika hårdvaror, programvaror, appar, system, nätverk, plattformar. Till arbetsbeskrivningen skulle jag också lägga *bibliotekarien som pedagog*. Jag tänker på Forslund och hennes kollega i den situation som beskrivs i början av den här artikeln, och även andra inom Grupp Syd beskrev situationer och dilemman som har att göra med lärande i mötet med (hjälplösa) besökare. Eller med (ovilliga) kollegor.²²

Ett medieekologiskt rum

En annan fråga som kommer upp i anslutning till *Digitalt först med användaren i fokus* är hur produktiv tanken om "medier som text" egentligen är i förhållande till den pågående digitaliseringen av allt (och detta är bara början). I den framväxande och framtida medieekologin är allt medierat, medier är överallt och allt är medier. Ständig uppkoppling och tillgänglighet gör våra liv alltmer beroende och betingade av medier. Eller som medieforskaren Mark Deuze (2012) beskriver det i sin bok *Media Life*. Vi lever inte bara med medier. Vi

21 Kompetensbegreppet har rötter i amerikansk (behavioristisk) psykologi från 1960-talet och men det var i anslutning till diskussioner om fortbildning och kompetensutveckling som termen fick fäste under 1980- och 1990-talen (SOU 1991:56). Detta skedde i en tid då nya "postindustriella" jobb krävde att medarbetarna skulle bli bättre på problemlösning, planering och beslutsfattande. Bland annat genom användning av datorer (SOU 2015:28, s. 99).

22 Jfr. Nordqvist & Wihlborg, 2019: Nowé-Hedvall, m.fl., 2019.

lever i och genom medier. Vi är fiskarna. Medierna är akvariet.

För att förstå mer om vad som kan utgöra ett gott och hållbart liv i detta behöver vi komplettera våra tankar om medier som överföring (transmission) med metaforer som kan hjälpa oss att förstå och agera i en ny och framväxande situation. En möjlighet till detta ges av den medieekologiska traditionen eftersom en av medieekologins grundtankar är att vi i stället för att se på medier som meddelande, kanal, feedback etc. kan tänka om dem som system, livsmiljö och ekologi.

En del förknippar medieekologi med den kanadensiske litteraturvetaren och mediefilosofen Marshall McLuhan och metaforen "the medium is the message" som just avser att budskapet i ett medium inte är det som sägs utan vad mediet gör med oss. Därför behöver vi lära oss att tänka om medier som miljö och intressera oss för mediernas indirekta och långsiktiga effekter.²³ McLuhan och det medieekologiska perspektivet omfattar även ett bredare medumbegrepp som inkluderar analyser av biblioteket som medium (se Logan & McLuhan (2016 [1979])).²⁴

Det var amerikanen Neil Postman som myntade termen medieekologi för "studier av medier som natur" och för studier av "komplicerade kommunikationssystem som miljöer" (jfr. Strate, 2017, s. 16). Postman menade att medier styr mänskligt tänkande genom "den form i vilken idéer uttrycks [vilket] påverkar vilka idéerna blir" (Postman 1986, s. 39). Eller som han skrev i sin kritiska betraktelse av hur tv-mediets ständiga krav på underhållning och plats för reklam underminerar den typografiska kulturen och dess offentliga samtal: "Ett medium är den sociala och intellektuella miljö som en maskin skapar" (se Postman 1986).

Den medieekologiska traditionen är i grunden en humanistisk tradition som öppnar för ett långsiktigt historiserande och ett mer filosofiskt sätt att diskutera medier och vad som sker med människan och samhället i övergångar mellan olika kommunikationskulturer (muntlig, skriftlig, typografisk, elektronisk). Det vi nu går allt djupare in i är en ständig uppkoppling, med ständig signaltrafik och dataproduktion. I detta ingår plattformsmidier och biometrisk system (smarta städer, smarta hem, smarta skolor, smarta bibli-

23 När McLuhan talar om exempelvis bilen som medium menar han att dess yttliga budskap är "snabb transport från A till B" men dess underliggande är sådant som motorvägar, förorter, köpcentrum och ett annat sätt att leva och värdera.

24 I *The future of the library* som gavs ut postumt efter McLuhan död 1980 menar Logan och McLuhan (2016 [1979]) att det vara alfabetet som skapade biblioteket som förlängning av människan minne, men att det var först i och med den Gutenberg och den typografiska revolutionen (som också ledde fram till skolan, nationen, och medborgaren) som det moderna biblioteket blev en samhällskraft att räkna med. Logan & McLuhan beskriver biblioteket som ett logistiskt medium som organiserar och möjliggör mänskligt minne, vetande och kunskapsöverföring. För dem handlar bibliotek inte om att sätta ett medium (boken) framför ett annat (ex. datafilen). Biblioteket är en medierande kraft och förbindelselänk mellan medier och mellan samhällsfrågor (hemmet, skolan, fritiden). Det tidlösa och historiska finns inbäddat i samlingarna och miljön, i läsandet och i tystnaden, men för Logan & McLuhan är bibliotekets främsta innehåll alltid besökarna som använder platsen.

otek, smarta färdmedel, smart hälsa etc.) liksom automatisering, artificiell intelligens och robotifiering. Vilket är det underliggande budskapet? Vilken är vår uppgift i detta? Är vi beredda? Kanske kan folkbiblioteken i dessa frågor bli det Biblioteksutredningen kallar för ”den femte statsmakten” och en ”demokratins skattkammare” också för framtiden men då behövs det lite andra perspektiv på medier än de gängse (jfr. Fichtelius et al. 2017, 2019)

Det finns 1120 folkbibliotek med 63 miljoner besökare årligen, som lånar ut 58 miljoner fysiska medier och närmare 2 miljoner E-böcker årligen. Här finns både den önskade och oväntade, den bekväma och den obekväma kunskapen. Vi vet också att folkbiblioteken har varit en del i skapandet av det moderna Sverige och att biblioteken utgör en oberoende kunskapsbank som tillhör folket (Fichtelius et al. 2019). Med dessa fakta och formuleringar från inledningen av *Demokratins skattkammare* (s. 2–5) vill jag avslutningsvis och lite idealistiskt framhålla folkbibliotekens potential att vara inte bara digitala service-centra (care centers) med samhällstjänst utan också det vi kanske kunde kalla *digitala bildningsbyråer* som kan gå bortom gängse framtidspolicy och journalistik. Kanske kan folkbiblioteken bli platser för delande av erfarenheter ur den nya digitala sociologin (jfr. Selwyn 2019) och ett *makerspace* för skapande och idéer. Folkbiblioteken kan bli hubbar i explorativa och förkovrande undersökningar och noder i nätverk för samtal och berättelser som i kreativ och inkluderande anda öppnar för medborgerligt engagemang i frågor gällande mediemakt, integritet och övervakning men också livskvalitet och hållbarhet i den alltmer digitaliserade medieekologin. Att gå åt det medieekologiska hållet innebär också att ställa frågor om medieekologisk balans, exempelvis mellan typografiskt och elektroniskt eller mellan uppkopplad och avkopplad. Detta kan omfatta också ingående samtal eller ett nedkopplat och koncentrerat lyssnande (jfr. Turkle 2017). I detta *digitala medborgarskap* skulle det ges plats för D.I.Y (do-it-yourself) och D.I.W.O (do-it-with-others) och här kan 70 plus och 20 minus mötas för att göra något gemensamt. Då skulle de kvinnor Forslund intervjuar och en del andra användare som figurerar i essäerna i den här boken vara en resurs mer än ett problem.

Epilog. En skeptikers bekännelser

Om folkbibliotekariernas dilemman i den digitala medieekologins vardag visste jag föga när jag en fredagsförmiddag i februari 2020 stegade fram för att hålla ett litet föredrag inför ett fyrtiotal personer som samlats (pre Corona) i en konferenslokal under Kungliga biblioteket (KB) i Stockholm. Vi var där för en gemensam kick off

av "Skeptikerspåret". Jag inledde min del av det hela med en liten bildanalys av det emblem som visualiserar andan i *Digitalt först med användaren i fokus* på projektets Facebooksida.²⁵

Vi ser en perfekt cirkel. Cirkeln är cerise. I den står det med vit text "Digitalt först med användaren i fokus". Är detta en uppmaning eller en påminnelse? Kanske är det ett konstaterande, men om digitalt kommer först vad kommer då sedan? Jag tänker på framtid. Enligt symbollexikonet är cerise förälskelsens färg och vitt är oskuldens. I samma lexikon står det att en cirkel representerar helhet, fulländning och harmoni (kosmos). Till och med magiskt tänkande. Cirkeln är också en symbol för tidlöshet eftersom den saknar början och slut och representerar ödet genom att omsluta allt som varit, allt som är, och allt som kommer att bli. En annan och mer trivial association är att denna cirkel i cerise kan liknas vid en boll eller en glad ballong och kanske är bildens budskap att vi är i rörelse och snart ska lyfta. Alla ska med ty i den nya plattformsekonomin är vi alla användare.

Tanken bakom denna muntra övertolkning var förstås att bjuda på en lite underhållande illustration av ett slags skeptisk hållning till begrepp och bilder. Dock kändes det oklart om och hur min intention landade i lokalen. Så för säkerhets skull följde jag upp det hela med några ord om *produktiv skepticism*. Enligt NE kan skepticism beskrivas som en filosofisk ståndpunkt som "förnekar eller ifrågasätter möjligheten av objektiv och allmängiltig kunskap". Det tycker jag är att gå för långt. Jag anknyter hellre till skeptisk i betydelsen "allmänt kritisk, tvivlande inställning".²⁶ Att vara skeptisk visavi teknisk förändring eller dominerande framtidsbilder och begrepp är inte att vara en luddit (en maskinstormare).²⁷ Tvärtom och som Skeptikerspåret visade förutsätter "den goda digitaliseringen" att det finns plats också för tvivel och dilemman.²⁸

25 Se <https://www.facebook.com/digitaltforst>

26 I *Skeptikerskolan: handbok i kritiskt tänkande* hävdar Anundi & Åkerberg (2010) att skepticism behövs i en tid av informationsöverflöd och desinformation. Det kan jag hålla med om men i förhållande till "Skeptikerspåret" och projektet med *Digitalt först med användaren i fokus* tror jag mer på medieekologiska och ideologikritiska perspektiv och teoretiska provokationer, kritisk begreppsprövning. I kombination med reflekterad praktiskt erfarenhet.

27 Ludditer kallades de som under tidigt brittiskt 1800-tal stormade textilmaskiner och fabriker som de ansåg hotade deras kunskaper och jobb.

28 Till detta kan vi lägga Neil Postmans (1986) brasklapp om att inte glömma att koppla på vår "bullshit detector" om och när det blir för mycket teknologisk prat och naivism. Då kan det också vara läge att ställa några av Postmans motfrågor. Till vilket problem är detta en lösning? Vilka bakomliggande intressen driver på och varför? Vilka underliggande agendor eller läroplaner följer med den här teknologin? Vilket är priset för att genomföra detta? Kan det uppstå andra effekter än de avsedda?

Referenser

- Ahmed, S. (2010). *The promise of happiness*. Durham och London: Duke University Press.
- Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Seville: JRC-IPTS. <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=4699>
- Alsterdal, L. (2014). Essäskrivande som utforskning. I Burman, A. (red) *Konst och lärande: Essäer om estetiska läroprocesser*. Södertörn Studies in Higher Education, Stockholm: Södertörns högskola, s. 47–74.
- Andersson, L. (2018). *Sveas son: en berättelse om folkhemmet*. Stockholm: Polaris.
- Anundi, A. & Åkerberg, C. J. (2010). *Skeptikerskolan: handbok i kritiskt tänkande*. Stockholm: Forum.
- Aristoteles. (2012). *Den Nikomachiska etiken* (övers. Mårten Ringbom). Göteborg: Daidalos.
- Aristoteles. (2014). Bok VI ur Nikomachiska etiken. I: Hjertström Lappalainen, J (red.) *Klassiska texter om praktisk kunskap*. Södertörn Studies in Practical Knowledge. Stockholm: Södertörns högskola, s. 39 – 61.
- Bengtsson, S., Bolin, G., Forsman, M., Jakobsson, P., Johansson, S., Ståhlberg, P. (2016). *Medielandskap och mediekultur: en introduktion till medie- och kommunikationsvetenskap*. Stockholm: Liber.
- Billinger, A. (2006). *Bibliotekariens kunskap. En textanalys av SOU 1969:37*. Magisteruppsats, Bibliotekshögskolan Borås. Borås: Bibliotekshögskolan Borås. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1310110/FULLTEXT01.pdf> [2020-05-11]
- Björkman, L. (2019). Om att förstå vad vi inte förstår för att bättre kunna förstå – så att vi kan nå dit vi vill – egentligen. I: Björkman, L & Bromseth, J. (red.) *Normkritisk pedagogik: Perspektiv, utmaningar och möjligheter*. Lund: Studentlitteratur AB, s. 123-160.

Bornemark, J. (2017). Försvartal för icke-vetandet: en Marciansk läsning av Nicolas Cusanus. I: Bornemark, J. & Ruin, H. (red). *Ad Marciam*. Södertörn Philosophical Studies, 1651-6834; 20. Huddinge: Södertörns högskola, s. 107-120.

Bornemark, J. (2018). *Det omätbaras renässans – en uppgörelse med pedanternas världsherravälde*. Stockholm: Volante.

Bornemark, J. (2019). Kan vi umgås med djur utan att förtrycka dem? *Dagens Nyheter*, 17 november. <https://www.dn.se/kultur-noje/kan-vi-umgas-med-djur-utan-att-fortrycka-dem/> [2020-05-04].

Bornemark, J. (2020). Föreläsning. *Det omätbara biblioteket* [video]. Kungliga biblioteket, 19 februari. <https://www.youtube.com/watch?v=KzqxX3kIGio> [2020-05-27].

Bornemark, Jonna & Svenaeus, Fredrik (red.) (2009). *Vad är praktisk kunskap?* Södertörn studies in practical knowledge. Huddinge: Södertörns högskola.

boyd, d. (2014). *It's complicated: the social lives of networked teens*. New Haven: Yale University Press.

Bromseth, J. (2019). Normkritisk pedagogik – rötter och fötter. I Björkman, L & Bromseth, J. (red.) *Normkritisk pedagogik: Perspektiv, utmaningar och möjligheter*. Lund: Studentlitteratur AB, s. 41-72.

Buckingham, D. (2015). Defining digital literacy. What do young people need to know about digital media? *Nordic Journal of Digital Literacy*, 15(4), s. 21–34. https://www.researchgate.net/publication/284919482_Defining_digital_literacy_What_do_young_people_need_to_know_about_digital_media

Calhoun, K. (2014). *Exploring digital libraries*. Facet publishing.

Carlsson, U. (red.) (2013). *Medie- och informationskunnighet i nätverkssamhället: skolan och demokratin*. Göteborg: Nordicom.

Carlsson, U. (red.) (2019). *Understanding media and information literacy (MIL) in the digital age: a question of democracy*. Göteborg: Department of Journalism, Media and Communication (JMG), University of Gothenburg, UNESCO.

Cooke, N. A. (2017). Posttruth, truthiness, and alternative facts: Information behavior and critical information consumption for a new age. *The library quarterly*, 87(3), 211–221.

Det demokratiska samtalet (2020). *Vårt uppdrag*. <https://demokratiskasamtalet.se/> [2020-05-10].

Deuze, M. (2012). *Media life*. Cambridge: Polity.

Dickel, S & Sharpe, J-F. (2017). The Logic of Digital Utopianism. *Nanoethics* https://www.researchgate.net/publication/313178460_The_Logic_of_Digital_Utopianism

Digiteket (2020). <https://digiteket.se/> [2020-05-04].

Digiteket (u.å). *Får jag verkligen svara på alla frågor? Etiska dilemman – egen moral och motstridiga krav ; Coronainfodemin – Ett lackmустest på din motståndskraft mot falsk information ; Upphovsrätt och avtal vid högläsning på nätet*. <https://digiteket.se> [2020-05-29].

Digiteket (u.å.). *Om Digiteket*. <https://digiteket.se/om-digiteket/> [2020-04-24].

Dreyfus, H. L. och Dreyfus, S. (2014). Fem steg från nybörjare till expert (övers. J. Jacobsson). I Hjertström Lappalainen, J. (red.) *Klassiska texter om praktisk kunskap*. Södertörn Studies in Practical Knowledge. Stockholm: Södertörns högskola, s. 303—354.

Ekman, K. (1986). *Hunden*. Stockholm: Albert Bonniers Förlag.

Fichtelius, E., Enarson, E., Hansson, K., Klein, J. & Persson, C. (red.) (2017). *Den femte statsmakten: Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering*. Kungliga biblioteket: Nationell biblioteksstrategi.

Fichtelius, E., Persson, C. & Enarson, E. (2019). *Demokratins skattkammare. Förslag till en nationell biblioteksstrategi*. Stockholm: Kungliga biblioteket. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-25>

Forsler, I. (2020). *Enabling media: infrastructures, imaginaries and cultural techniques in Swedish and Estonian visual arts education*. Diss. Södertörns högskola. Huddinge: Södertörns högskola. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sh:diva-40617>

Forslund L. & Borgedahl P. (2020). *Digitalt först med användaren i fokus*. Projektrapport för Järfälla bibliotek.

Forsman, M. (2019). Framtiden är redan här. Om plattformiseringen av skolan och framtidens mediemedborgare. I Andersson Schwarz, J. & Larsson S. (red.). *Plattformssamhället. Den digitala utvecklingens politik, innovation och reglering*, Stockholm: Fores, s. 200–229. https://fores.se/wp-content/uploads/2018/12/Plattformssamhället_WEB_FINAL.pdf

Forsman, M. (2020). Media literacy and the emerging media citizen in the nordic media welfare state. *Nordic Journal of Media Studies*, 2, 59–70. <https://www.doi.org/10.2478/njms-2020-0006>

Foucault, M. (2003). *The essential Foucault: selections from essential works of Foucault, 1954-1984*. New York: New Press.

Fredriksson, M. & Furmark, T. (2015). Motivation och emotion. Beteendets drivkrafter. I: Hwang, P., Lundberg, I. & Smedler, A-C. (red). Utdrag ur *Grunderna i vår tids psykologi*. [Elektronisk]. Stockholm, Natur & Kultur. Tillgänglig: Elib [2020-05-18].

Gilster, Paul (1997). *Digital literacy*. New York: Wiley.

Godhe, A.L. (2018). Digital Literacies or Digital Competence : Conceptualizations in Nordic Curricula. *Media and Communication*, 7 (2), s. 25–35 doi: 10.17645/mac.v7i2.1888.

Grenholm, E. (2018). *Vad kan vi egentligen? Analys av data Q1 2018 ur Självskattningstest kring digitala kompetenser för bibliotekspersonal*. Rapport, Uppsala: Regionbibliotek Uppsala.

Gustafsson, M. S., Elvström, R., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019). *DigidelCenter i Motala: lärdomar för ökad digital kompetens*. DINO Rapport 2019:1. Linköpings universitet. Linköping: LiU-Tryck.

Göranzon, B. och Josefson, I. (red.). (1988). *Knowledge, Skill and Artificial Intelligence*. London: Springer.

Henriksen, J-O. och Vetlesen, A.J. (2001). *Etik i arbete med människor*, 2:a uppl., Lund: Studentlitteratur.

Henriksen, J.-O. och Vetlesen, A. J. (2013). *Etik i arbete med människor*. 3:e uppl., Lund: Studentlitteratur.

Hermansson, C. (2001). *Ich bin ein Bibliothekar! En bibliotekaries berättelse*. Malmö: Pequod press.

Hochschild, A. R. (1983/2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sh:diva-23461>

Hylén, J. (2011). *Digitaliseringen av skolan*. Lund: Studentlitteratur.

Hylén, J. (2019). *Framtidens arbetsmarknad - framtidens skola*. Lund: Studentlitteratur.

IFLA (2012). *IFLA:S etiska regler för bibliotekarier och andra informationsspecialister*. <https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/swedishcodeofethicsfull.pdf> [2020-04-28].

Illeris, K. (2013). *Kompetens: vad, varför, hur*. Lund: Studentlitteratur.

Illomäki, L., Paavola, S., Lakkala M. & Kantosalo, A. (2016). Digital competence – an emergent concept for policy and educational research. *Education and information technologies*, 21, 655–679. https://www.researchgate.net/publication/266824141_Digital_competence_-_an_emergent_boundary_concept_for_policy_and_educational_research

Internetstiftelsen (2019). *Svenskarna och internet 2019*. Stockholm: Internetstiftelsen. www.svenskarnaochinternet.se [2020-04-24].

Jaakola, M. (2020). Editor's introduction. Media and information literacy research in countries around the Baltic Sea. *Central European Journal of Communication*. 13.2(26).1).

Jasanoff, S. & Kim, S.H. (red.) (2015). *Dreamscapes of modernity: sociotechnical imaginaries and the fabrication of power*. Chicago: The University of Chicago Press.

Jasanoff, S. (2015). Future Imperfect: Science, Technology, and the Imaginations of Modernity. In S. Jasanoff & S.-H. Kim (Eds.), *Dreamscapes of Modernity: Sociotechnical Imaginaries and the Fabrication of Power*. Chicago: University of Chicago Press, s. 1–33.

Johnson, B. (2017). Information literacy is dead: The role of libraries in a post-truth world, *Computers in library*, 37(2), s. 12-15.

Josefson, I. 1998. *Läkarens yrkeskunnande*. Lund: Studentlitteratur.

Kalm, S. (2019). Om akademiskt hushållsarbete och dess fördelning. *Sociologisk Forskning*, 56(1), 5-26.

Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: how social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. New York: Crown.

Kulturdepartementet (2012). *Förslag till ny bibliotekslag*. Ds 2012:13.

Kungliga biblioteket (2018). *Projektplan för Digitalt först med användaren i fokus*. <https://www.kb.se/download/18.2705879d169b-8ba882a62d7/1573651780767/Projektplan-Digitalt-först-med-användaren-i-fokus-20180824.pdf>

Kungliga biblioteket (2020). *Projektplan för Digitalt först med användaren i fokus*. <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/digitalt-forst.html> [2020-05-29]

Körner, K. (2019). Digital politics. AI, big data and the future of democracy. I Böttcher, B (ed.) *EU Monitor. Digital economy and structural change*, Frankfurt am Main: Deutsche Bank AG. https://www.dbresearch.com/PROD/RPS_EN-PROD/PROD000000000497768/Digital_politics%3A_AI%2C_big_data_and_the_future_of_d.pdf [2020-05-05]

Limberg, L. (2002). *Skolbibliotekets pedagogiska roll: en kunskapsöversikt*. Stockholm: Statens skolverk.

Linder, K & Stakston (2020). Låt folkbiblioteken bygga medborgarnas digitala bildning och förmåga. *Dagens samhälle*, 6 mars, <https://www.dagenssamhalle.se/nyhet/lat-folkbiblioteken-bygga-medborgarnas-digitala-bildning-och-formaga> [2020-05-04].

Lindqvist, M. 2020. *Bokrecension: Skulle vi alla kunna samsas? Essäer om vår samtid* <https://svenska.yle.fi/artikel/2020/03/10/bokrecension-skulle-vi-alla-kunna-samsas->[2020-05-30].

Logan, R. K. & McLuhan, M. (2016[1979]). *The future of the library: from electric media to digital media*. New York: Lang.

MIK-labbet (2017). *Om oss*. <https://medium.com/mik-labbet/om-oss-484c8da89779> [2020-04-24].

Moi, T. *Språk och uppmärksamhet* (övers. Alva Dahl). Stockholm: Faethon.

Nationalencyklopedi (u.å.). *Digitalisering*. <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/digitalisering> [2020-03-02].

Nilsson, Christian (2009): *Fronesis och den mänskliga tillvaron: En läsning av Bok VI i Aristoteles Nikomachiska etik*. I Bornemark, J. Svenaeus, F (red.) *Vad är praktisk kunskap*. Huddinge: Södertörn studies in practical knowledge.

Nordqvist, C. & Wihlborg, E. (2019) *Digitalt först? Kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering*. DINO Rapport 2019:2. Linköpings Universitet, Linköping: LiU-Tryck.

Nordqvist, C. & Wihlborg, E. (2019) *Digitalt först? Kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering*. DINO Rapport 2019:2. Linköpings Universitet, Linköping: LiU-Tryck.

Nowé Hedvall, K., Lindberg, J., Michnik, K. & Ögland, M. (2019). *Användarna först med det digitala i fokus. Folkbibliotekariers arbete inom den nationella satsningen för ökad digital kompetens*, Borås: Högskolan i Borås. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hb:diva-21858>

Nussbaum, M. (2014). *Emotioner och mänskliga samhällen* (övers. C. Nilsson). I Hjertström Lappalainen, J. (red.) *Klassiska texter om praktisk kunskap*. Södertörn Studies in Practical Knowledge. Stockholm: Södertörns högskola, s. 381-408.

Näringsdepartementet (2017). *Hur Sverige blir bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter – en skrivelse om politikens inriktning*, Skr. 2017/18:47. Stockholm: Näringsdepartementet.

Palmgren, V. (1911). *Förslag angående de åtgärder, som från statens sida böra vidtagas för främjande af det allmänna biblioteksväsendet i Sverige*. Stockholm: Ivar Haeggströms boktryckeri AB.

Postman, N. (1986). *Underhållning till döds*. Stockholm: Prisma.

Putnam, R.D. (2001) *Den ensamme bowlaren: den amerikanska medborgarandans upplösning och förnyelse*. Stockholm: SNS Förlag.

Pönkänen, L.M, Alhoniemi, A, Leppänen, J.M, Hietanen, J.K. (2011). Does it make a difference if I have an eye contact with you or with your picture? An ERP study. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 6(4), s. 486–494.

Rahm, L. & Fejes, A. (2019). Popular education and the digital citizen: a genealogical analysis. *European Journal for Research on the Education and Learning of Adults* (8:1), s. 21–36.

Regeringskansliet (2017). *Digitalisering av offentlig sektor*. Stockholm: Regeringskansliet. <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringspolitik/digital-forvaltning/> [2020-05-04].

Regeringskansliet (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi*. Stockholm: Regeringskansliet.

Regeringskansliet (2017). *Uppdrag till Kungliga biblioteket om digitalt kompetenslyft*. Stockholm: Regeringskansliet. <https://www.regeringen.se/4b00cb/contentassets/f443204d687e45ae9d00084ae77029ef/uppdrag-till-kungl.-biblioteket-om-digitalt-kompetenslyft> [2020-05-04].

Region Västerbotten (2014). *Digital agenda för Västerbotten 2014 – 2020*. Region Västerbotten.

Rivano Eckerdal, J. & Sundin, O. (red.) (2014). *Medie- och informationskunnighet i en biblioteks- och informationsvetenskaplig belysning*. Stockholm: Svensk biblioteksörening. <https://www.biblioteksfor.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2017/01/mik-rapport-webb.pdf>

Schwarz, E. (2016). Inledning och Bibliotekariens handlingsfält: praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar. I: Schwarz, E. (red) *Bibliotekariens praktiska kunskap. Om kunskap, etik och yrkesrollen*. Stockholm, Regionbibliotek Stockholm, s. 7-16 och 57-74.

Schön, D. (2014). Att lära ut konstnärlighet genom reflektion-i-handling (övers. Carl Cederberg). I Hjertström Lappalainen, J. (red.) *Klassiska texter om praktisk kunskap*. Huddinge: Södertörn Studies in Practical Knowledge, s. 355-380.

Selwyn, N. & Facer, K. (red.) (2013). *The politics of education and technology: conflicts, controversies, and connections*. New York: Palgrave Macmillan.

Selwyn, N. (2019). *What is Digital Sociology?*. Cambridge: Polity Press.

SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801 [2020-05-04].

Sloniowski, L. (2016). *Affective Labor, Resistance, and the Academic Librarian*. *Library Trends*, 64(4), 645-666.

Smith, A. (2015). *Bibliotek* (övers. Niclas Nilsson). Falun: Atlas.

Smith, A. (2017). *Bibliotek* (övers. Niclas Nilsson). Falun: ScandBook AB.

Sosulski, N., & Tyckoson, D. (2018). A Reference for That: Reference in the Age of Disinformation. *Reference & User Services Quarterly*, 57(3), s. 178-182. doi: <http://dx.doi.org/10.5860/rusq.57.3.6602>

SOU 1991:56. *Kompetensutveckling: en utmaning*. Kompetensutredningen. Stockholm: Allmänna förl.

SOU 2014:13. *En digital agenda i människans tjänst: en ljusnande framtid kan bli vår*. Digitaliseringskommissionen. Stockholm: Fritzes.

SOU 2015:28. *Gör Sverige i framtiden: digital kompetens*. Digitaliseringskommissionen. Stockholm: Fritzes.

SOU 2016:89 *För digitalisering i tiden: slutbetänkande*. Digitaliseringskommissionen. Stockholm: Wolters Kluwer.

Statens medieråd (2017). *Medie- och informationskunnighet – vad är det?* <https://statensmedierad.se/larommedier/mikformigdigitalutbildning/medie-ochinformationskunnighet.366.html> [2020-05-08].

Strate, L. (2017). *Media ecology. An approach to understanding the human condition*. New York: Peter Lang.

Sullivan, M. C. (2019) 'Why librarians can't fight fake news', *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4), s. 1146–1156. doi: 10.1177/0961000618764258.

Sundin, O. (2018). Den pedagogiska bibliotekarien: Från källkritik till källtillit. I J. Hansson, & P. Wisselgren (Red.), *Bibliotekarien i teori och praktik: Utbildningsperspektiv på en unik profession* (s. 103-123). Lund: BTJ Förlag.

Sundin, O., & Haider, J. (2018). Källkritik, självkritik och källtillit. I U. Carlsson (red.), *Medie- och informationskunnighet i den digitala tidsåldern - en demokratifråga: Kartläggning, analyser, reflektioner*. Göteborg: Nordicom, sid. 59- 61.

Tranströmer, T. (2011). *Tomas Tranströmer: Dikter och Prosa 1954-2004*. Stockholm: Albert Bonniers Förlag.

Turkle, S. (2017). *Tillbaka till samtalet: Om samtalets kraft i en digital tid* (övers. Linus Kollberg). Göteborg: Daidalos.

Unescos folkbiblioteksmanifest 1994 (1995). Svenska Unescorådets Skriftserie 2/1995, Stockholm: Svenska Unescorådet.

Utter, M. (2019). *Syns vi? Hörs vi? Nå igenom bruset och marknadsför biblioteket*. Lund: BTJ förlag.

Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero Gomez S., Van den Brande, G. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase I: The Conceptual Reference Model*. European Union.

Waldemarson, Y. (2009). En erfarenhet rikare. I: Bornemark, J. & Svenaeus, F. (red) *Vad är praktisk kunskap?* Södertörn Studies in Practical Knowledge. Stockholm: Södertörns högskola, s. 129–156.

Walsh, J. (2010). Librarians and controlling disinformation: is multi-literacy instruction the answer? *Library Review*, 59(7), sid. 498–511.

Wihlborg, E. (2018). *Digitala kompetenser för välfärdens tjänster Internetstiftelsen*, 20 november. <https://www.youtube.com/watch?v=I5O44R63k6I> [2020-04-12].

Wilson, C., Grizzle, A. Tuazon, R., Akyempong, K. & Cheung, C.K. (2011). *Media and information literacy. Curriculum for teachers*. Paris: UNESCO.

Wolanik Boström, K. (2005). *Berättade liv, berättat Polen. En etnologisk studie av hur högutbildade polacker gestaltar identitet och samhälle*. Umeå: Print och Media, Umeå Universitet.

Wormbs, N. (2010). Det digitala imperativet. I Andersson, J & Snickars, P. (red.) *Efter The Pirate Bay*. Stockholm: Mediehistoriskt arkiv 19, s. 140–150.

Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. London: Profile Books Ltd.

Stina Bäckström är docent i filosofi och lektor vid Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola. Medverkar i boken gör också Anne Kaun och Michael Forsman, docenter och lektorer i medie- och kommunikationsvetenskap vid Södertörns högskola, samt bibliotekspersonal från hela landet.

En berusad man söker hjälp med sin bankdosa. En paradisfågel till 20-någoting har synpunkter på sociala-medier-strategin. En ung pappa litar inte längre på media. En kvinna undrar om Google är farligt. En bibliotekarie skäms över ett obesvarat mail.

Dessa personer dyker upp när bibliotekspersonal från hela landet skriver om digitalisering i sin yrkespraktik. Texterna fördjupar sig i frågor som: Vad betyder egentligen ”digitalisering” och vad gör den med oss människor? Vilken roll spelar jag som biblioteksmedarbetare och bibliotekschef i detta? Hur kan vi förstå digitalisering utifrån etiska, medieteoretiska och kunskapsteoretiska perspektiv? Hur kommer känslor så som skam och rädsla in och hur förhåller vi oss till företeelser som digitalt utanförskap?

Boken är ett resultat av forskarcirkeln *Digitalt först: Skeptikerspåret* som gick under våren 2020. Forskarcirkeln gavs inom ramen för Kungliga bibliotekets nationella uppdrag *Digitalt först med användaren i fokus* i samarbete med Regionbibliotek Stockholm och Södertörns högskola. Förutom nio essäer från deltagarna ingår också bidrag från tre forskare från Södertörns högskola.

Boken synliggör hur viktiga biblioteken är för vårt samhälle och lyfter fram några av de dilemman som bibliotekspersonal möter i sin vardag. Boken riktar sig till alla som är intresserade av bibliotek, demokrati och digitalisering.



Kungliga biblioteket

Besöksadress: Humlegården

Box 5039, 102 41 Stockholm

010-709 30 00

info@kb.se

www.kb.se